

# Nos conditions générales BASE clients B2B



## Les présentes conditions générales comprennent plusieurs chapitres :

- **Chapitre A** contient une définition des concepts utilisés dans ces conditions générales.
- **Chapitre B** s'applique spécifiquement aux Services Mobiles.
- **Chapitre C** précise les règles applicables lorsque le Client opte pour une formule combinant plusieurs services de Telenet Group.
- **Chapitre D** énonce les règles générales qui s'appliquent à tous les services et types d'abonnement.

En cas de contradiction entre :

(i) les dispositions relatives à un service spécifique ou les éventuelles Conditions particulières et

(ii) les conditions mentionnées dans le chapitre D,

les dispositions relatives au service spécifique ou les Conditions particulières en cause prévalent sur les conditions générales du chapitre D.

Les Conditions particulières prévalent toujours sur les dispositions relatives à un service spécifique.

Telenet Group offre ses services notamment sous la dénomination commerciale BASE / BASE business.

## A. Définitions

Dans les présentes Conditions générales, nous entendons par :

- **Abonnement** : Le Contrat en vertu duquel le Client fait usage d'un ou plusieurs Services pendant une durée déterminée ou indéterminée. La formule consistant en un forfait d'appel mensuel faisant l'objet d'une facture est également considérée comme un Abonnement.
- **Telenet Group** : Telenet Group SA, Liersesteenweg 4, 2800 Malines, RPM Anvers dep. Malines 0462.925.669
- **Client** : la/les personne(s) physique(s) ou morale(s), société(s) sans personnalité juridique ou association(s) de fait qui utilise(nt) les Services et/ou achète(nt) un Produit.
- **Carte SIM** : la carte à puce qui est mise à disposition du Client par Telenet Group et qui doit être insérée dans le téléphone mobile, la tablette tactile, la clé USB ou un autre appareil du Client pour pouvoir utiliser le Réseau.
- **Conditions générales** : les présentes Conditions générales, dont le texte est disponible auprès de Telenet Group et des Distributeurs et lequel peut être consulté sur le site [www.base.be](http://www.base.be)
- **Conditions particulières** : il est possible que pour certains Services, certaines conditions particulières dérogeant aux Conditions générales s'appliquent. Le cas échéant, ces Conditions particulières seront communiquées au Client avant la conclusion du Contrat et feront partie intégrante du Contrat. Le texte des Conditions particulières est, tout comme celui des Conditions générales, disponible auprès de Telenet Group et des Distributeurs, ainsi que sur le site du produit ou du service concerné à partir du site [www.base.be](http://www.base.be).
- **Contenu** : les informations ou le service (en ce compris la fourniture de monnaie électronique) qui sont mises à la disposition du Client via l'internet (réseau public), l'intranet (réseaux d'entreprises) ou d'autres applications, sans considération de l'identité du Fournisseur de contenu et auquel le Client peut avoir accès via son téléphone mobile grâce aux Services Data. Certains de ces services sont d'office bloqués, tels que l'achat et l'utilisation de la monnaie électronique, et le Client qui souhaite utiliser de tels services, doit les d'abord (faire) débloquer.
- **Contrat** : la relation contractuelle entre le Client et Telenet Group SA relative à l'achat des Produits et/ou à l'utilisation des Services. Le Contrat comprend les Conditions générales et, le cas échéant, la Demande d'abonnement, le Plan tarifaire choisi et éventuellement les Conditions particulières et des spécifications techniques.
- **Demande d'abonnement** : le formulaire de demande, dûment complété et signé par le Client, par lequel celui-ci sollicite la fourniture des Services par Abonnement.
- **Distributeurs** : l'ensemble des Points de vente et des distributeurs indépendants agréés par Telenet Group.
- **Fournisseur de contenu** : les personnes physiques ou morales responsables de la conception, de la gestion et/ou de la distribution de Contenu à des fins commerciales ou autres.
- **Pack** : une combinaison spécifique de plusieurs Services offerte au Client dans le cadre d'un seul Abonnement.
- **Plan tarifaire** : la formule tarifaire choisie par le Client dans la liste des tarifs au moment de ou après la conclusion du Contrat. Les différents Plans tarifaires pour les différents Services peuvent être consultés auprès des Distributeurs et du service de clientèle de Telenet Group et sur [www.base.be](http://www.base.be).
- **Point de vente** : un magasin distributeur de Services et/ou Produits de Telenet Group et qui est exploité par Telenet Group ou une société liée à Telenet Group. Le Shop en ligne de Telenet Group est aussi un Point de vente.
- **Produit(s)** : un ou de plusieurs produits que le Client achète à Telenet Group ou qui sont mis à la disposition du Client par Telenet Group.
- **Réseau** : le réseau de mobilophonie de Telenet Group utilisé par Telenet Group pour la livraison de Services.
- **Services** : l'ensemble des services fournis par Telenet Group au Client.
- **Services Data** : les Services Mobiles proposés au Client par Telenet Group ou par un Fournisseur de contenu et qui permettent au Client d'avoir accès à l'internet (réseau public), l'intranet (réseaux d'entreprises) ou d'autres applications (BlackBerry, MMS, sms) via son téléphone mobile, la tablette tactile, la clé USB ou un autre appareil par le biais du Réseau.
- **Services Mobiles** : le service de téléphonie mobile et les services supplémentaires y relatifs fournis par Telenet Group.
- **Shop en ligne** : le magasin en ligne où des Services et Produits peuvent être achetés par l'Internet.
- **SMS** : désigne les brefs messages écrits de maximum 160 caractères que le Client peut envoyer et recevoir via son téléphone mobile.

## B. Services Mobiles

### B.1. Procédures de raccordement et d'activation

Le Client peut avoir accès aux Services Mobiles soit par la souscription d'un Abonnement, soit par l'achat d'un Forfait d'appel prépayé.

#### B.1.1. Abonnement

Le Client qui choisit d'avoir accès aux Services Mobiles par le biais d'une souscription à un Abonnement doit communiquer une Demande d'Abonnement conformément aux dispositions de l'article D.1 des présentes Conditions générales.

#### B.1.2. Activation

L'activation du Client est effectuée par un Distributeur ou par le Client lui-même. Dans ce dernier cas, et dépendant de la formule choisie, soit le premier appel effectué avec la carte SIM aboutit automatiquement à Telenet Group, qui active le Client, soit le Client doit envoyer un SMS avec son code pin au numéro qui lui aura au préalable été communiqué suite à sa Demande d'abonnement et après réception duquel il est activé conformément à la procédure applicable.

### B.2. Prestations de Telenet Group

#### B.2.1. Roaming et appels internationaux

Selon les options, le type d'Abonnement, le versement éventuel d'une garantie ou d'une avance ou la date depuis laquelle le Client est Client, Telenet Group offre au Client la possibilité d'effectuer ou de recevoir des appels à partir d'un certain nombre d'autres pays que la Belgique («roaming») ou d'effectuer des appels à partir de la Belgique vers certains réseaux étrangers (appels internationaux). La liste de ces pays et les prix facturés pour ces services de roaming et ces appels internationaux sont disponibles auprès du service de clientèle de Telenet Group et sur le site Internet du produit ou du service concerné à partir du site Internet [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 Telenet Group. Toutefois, le Client conserve toujours la possibilité de sélectionner manuellement le réseau de son choix à la condition que Telenet Group ait conclu un accord de roaming dans ce pays avec l'opérateur de cet autre réseau.

Il revient également au Client de sélectionner le réseau utile dès son entrée dans le pays dans l'hypothèse où il souhaite bénéficier de tarifs spécifiques propres à l'un de ces partenaires roaming de Telenet Group.

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 Group 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 Group ne peut pas en être tenue responsable. Le Client peut obtenir plus d'informations à ce sujet sur le site [base.be/roaming](http://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 à l'article D.13.

#### B.2.2. Numéro d'appel

Telenet Group s'engage à activer la Carte SIM le plus rapidement possible. Elle attribue un numéro d'appel par raccordement au Client au plus tard lors de cette activation. Le Client ne peut exiger ni de recevoir un numéro spécifique lors de l'activation (sauf en cas de la portabilité de son numéro vers Telenet Group auquel cas il peut conserver le numéro qui lui a été attribué initialement par son ancien opérateur), ni de modifier son numéro par la suite. 1 mois après la fin du Contrat, le Client perd définitivement son numéro sauf si, dans ce délai d'un mois, il demande à conserver son numéro conformément à la procédure en vigueur au sein de Telenet Group en matière de portabilité des numéros. En tout état de cause, Telenet Group a toujours le droit de modifier le numéro du Client pour des raisons de service impératives pour autant que le Client soit averti dudit changement au moins deux (2) mois à l'avance. En aucun cas, Telenet Group ne sera redevable d'une quelconque indemnité au Client à ce titre.

#### B.2.3. Services d'urgence

Telenet Group fournit l'accès aux services d'urgence et transmet les informations concernant la localisation de l'appelant aux services d'urgence.

#### B.2.4. Vitesse du Réseau, monitoring et accès à un internet ouvert

La vitesse maximale moyenne estimée de téléchargement (download) et de chargement (upload) du Réseau est de : (i) moyennant l'utilisation de la technologie 4G : 130 Mbps vitesse de téléchargement – 32 Mbps vitesse de chargement ; (ii) moyennant l'utilisation de la technologie 3G : 23.3 Mbps vitesse de téléchargement – 4.2 Mbps vitesse de chargement.

Ces vitesses sont des vitesses maximales moyennes estimées. En pratique, il se peut que les vitesses réelles soient plus faibles. En outre, une saturation sporadique du réseau ne peut être exclue. Lorsque, par exemple, dans un lieu donné un très grand nombre d'utilisateurs s'emparent simultanément et de façon intensive des Services Mobiles (par exemple parce qu'ils utilisent le réseau pour regarder des vidéos en streaming sur leurs smartphones), le Réseau peut alors devenir saturé à cet endroit.

En l'occurrence, la saturation du Réseau ralentira le trafic Internet. Un film en ligne peut alors commencer à se ralentir lors de sa lecture, une page web ou un document peut prendre plus de temps pour charger ou pour se télécharger.

Telenet Group exerce par le biais d'une surveillance centralisée diverses procédures pour mesurer le trafic sur son réseau et pour l'orienter, ceci afin d'éviter ou à tout le moins réduire ladite saturation. Lors de la détection d'une saturation imminente, Telenet Group doit mettre en exercice toutes les mesures raisonnables (y compris des mesures de gestion du trafic) pour assurer autant que possible la bonne qualité et la continuité des Services Mobiles. Les mesures de gestion du trafic peuvent consister à ce que Telenet Group, lors d'une saturation imminente du réseau, donne sur son réseau la priorité aux services à échéances critiques (par exemple la téléphonie vocale) au détriment des services ayant une échéance moins critique (par exemple, la consultation d'un journal en ligne).

#### B.2.5. Roaming par un opérateur roaming alternatif

Le règlement de roaming européen offre la possibilité au Client à tout moment d'acheter des services de data roaming auprès d'un opérateur roaming alternatif pour les services de roaming dans l'Union européenne avec le numéro d'appel fourni par Telenet Group. Si un Client veut utiliser les services d'un tel opérateur roaming alternatif, Telenet Group effectuera le changement requis gratuitement et normalement endéans les 24 heures après réception par Telenet Group de la demande de l'opérateur roaming alternatif. Dans ce cas, l'opérateur roaming alternatif facturera les services de roaming concernés directement au Client. Les tarifs roaming de Telenet Group ne seront pas d'application pour de tels services, et le forfait appel acheté auprès de Telenet Group ne pourra pas être utilisé pour de tels services. Toutes questions concernant une telle souscription auprès d'un opérateur roaming alternatif (p.e. sur l'activation de la souscription, un changement dans la configuration, demande d'informations concernant la souscription, la facturation, la disponibilité) sont la responsabilité exclusive de l'opérateur roaming alternatif. Le Client est informé qu'en cas de

changement de fournisseur local, le nouveau fournisseur local n'a pas l'obligation de soutenir les services de roaming fournis par un opérateur roaming alternatif spécifique. Il est de la responsabilité exclusive de l'opérateur roaming alternatif d'informer le Client en cas d'indisponibilité de certains services de roaming ou de certaines fonctionnalités.

Il est indispensable que le Client modifie la configuration de son Access Point Name (APN) s'il a choisi un opérateur étranger local pour des services de data roaming uniquement lorsque le Client séjourne à l'étranger, dans l'un des Etats Membres de l'Union européenne.

Le Client est informé que la configuration de l'APN doit être restaurée vers la configuration d'origine de l'APN dès son retour en Belgique. Sans cela, les Services de Data en Belgique ne pourront pas fonctionner. En cas d'achat de services de data roaming uniquement auprès d'un opérateur roaming alternatif, la sélection manuelle d'un réseau différent pour des services roaming de voix et de sms pourrait ne plus être possible.

### **B.3. Droits, obligations et responsabilités du Client**

#### **B.3.1. Carte SIM - code PIN**

B.3.1.1. Afin d'éviter les abus, le Client doit, dès réception de sa carte SIM, changer le code PIN standard en un code PIN secret personnel.

Le Client est responsable de la stricte confidentialité de ce code et veillera donc à éviter tout code trop évident tel que 1111, 2222 ou 1234.

B.3.1.2. Telenet Group demeure l'unique propriétaire de la Carte SIM remise au Client. Le Client ne peut pas céder, prêter, détériorer ou détruire la Carte SIM. Si le Client souhaite que la Carte SIM puisse être utilisée par d'autres personnes, il doit indiquer au préalable les coordonnées de tous les utilisateurs sur le formulaire prévu à cet effet, et joindre ce formulaire à sa Demande d'abonnement. Le Client reste toutefois en tout état de cause seul responsable de l'exécution des obligations découlant du Contrat. Dans les sept (7) jours suivant la fin du Contrat, le Client restituera la Carte SIM à Telenet Group ou à l'un des Points de vente. Le Client doit utiliser la Carte SIM comme une personne prudente et raisonnable. Toute tentative de reproduction des données d'identification techniques de la Carte SIM et tout usage frauduleux de la Carte SIM sont interdits et donneront lieu au retrait du numéro d'appel lié à la Carte SIM, sans préjudice d'autres mesures que Telenet Group pourrait prendre à l'égard du Client.

B.3.1.3. En cas de perte, de vol ou de dégradation de la Carte SIM, le Client demeure responsable de l'utilisation et du paiement des frais de communication et des autres frais jusqu'à ce que le Client ait demandé par téléphone à Telenet Group la suspension des Services Mobiles. Lors de cette demande, le Client doit pouvoir s'identifier comme le titulaire légitime de la Carte SIM. Cette demande doit être confirmée par écrit par le Client dans les huit (8) jours qui suivent la déclaration par téléphone. A la demande de Telenet Group, le Client doit communiquer le numéro du procès-verbal de la déclaration de perte ou de vol effectuée auprès de la police. Les éventuels frais d'Abonnement restent dus pendant la suspension. Telenet Group fournit une nouvelle carte SIM au Client à la demande de ce dernier et moyennant le paiement du coût de celle-ci. Telenet Group s'engage à faire tous les efforts raisonnables pour lever la suspension de l'Abonnement du Client qui est en possession d'une nouvelle Carte SIM ou qui a retrouvé la Carte SIM perdue dans un délai de cinq (5) jours ouvrables. Si, pour quelque raison que ce soit, Telenet Group est dans l'impossibilité de lever la suspension de l'Abonnement du Client dans les cinq (5) jours ouvrables, aucun frais d'Abonnement ne sera facturé pro rata temporis au Client pendant le délai supplémentaire.

#### **B.3.2. Appareil**

B.3.2.1. Le Client s'engage à utiliser les Services Mobiles uniquement par le biais d'un appareil qui est conforme aux normes belges et européennes et qui est adapté au Réseau et aux services que le Client souhaite utiliser. Le Client pourra trouver quelques conseils à cet égard sur le site [www.base.be](http://www.base.be), qui fournit, à titre uniquement informatif, des informations utiles à cet égard. Quand bien même l'appareil serait adapté au Réseau, Telenet Group ne garantit pas que toutes les fonctions de l'appareil du Client puissent être utilisées sur ce dernier. Le Client respectera scrupuleusement le mode d'emploi de son appareil. Le Client doit se charger lui-même du remplacement de son appareil lorsque, pour des raisons techniques propres à l'appareil (par exemple parce qu'il est trop ancien), il ne peut pas avoir accès au Réseau ou que l'appareil n'est pas adapté à l'utilisation de certains Services Data. Telenet Group peut exiger que le Client présente son téléphone mobile à des fins de contrôle tant avant l'activation des Services Mobiles qu'ultérieurement. Le Client accepte que les appels provenant de ou à destination d'appareils non autorisés soient bloqués automatiquement et sans avertissement préalable, et qu'un tel usage donne à Telenet Group le droit de suspendre et/ou de mettre fin immédiatement et sans avertissement préalable aux Services Mobiles.

B.3.2.2. Telenet Group attire l'attention sur le fait, malgré l'excellente qualité du Réseau, il ne lui est pas possible de garantir en toutes circonstances une couverture parfaite de l'ensemble du territoire de la Belgique.

B.3.2.3. Le Client reconnaît qu'il est informé des risques liés à l'utilisation de téléphones mobiles et des tablettes tactiles (notamment lors de la conduite d'un véhicule, de la prise de carburant ou à proximité de carburants et/ou d'explosifs ainsi que des perturbations que leur usage peut provoquer sur les appareils médicaux et dans les avions).

B.3.2.4. Il est conseillé au Client de signaler immédiatement par téléphone à Telenet Group la perte ou le vol de son téléphone mobile ou de sa tablette tactile afin que Telenet Group puisse bloquer à distance l'accès du téléphone mobile concerné ou de la tablette tactile concernée au Réseau et au réseau des opérateurs membres de l'EIR (Equipment Identity Register). En effet, le Client demeure responsable de l'utilisation et du paiement des frais de communication et des autres frais jusqu'à ce que le Client ait demandé par téléphone à Telenet Group la suspension des Services Mobiles. Le Client doit pour ce faire être en mesure de s'identifier comme étant le propriétaire du téléphone mobile et il doit adresser à Telenet Group dans les huit (8) jours qui suivent le signalement téléphonique une confirmation écrite de la perte ou du vol. A la demande de Telenet Group, le Client doit communiquer le numéro du procès-verbal de déclaration de la perte ou du vol à la police.

#### **B.3.3. Envoi de messages écrits ou verbaux**

B.3.3.1. Il est interdit au Client d'envoyer par le biais du Réseau des messages écrits ou verbaux à des groupes de plus de vingt (20) utilisateurs de téléphone mobile, qu'ils aient ou non été préalablement identifiés.

B.3.3.2. Sauf en cas d'accord explicite du destinataire, il est interdit au Client d'envoyer à des tiers par le biais du Réseau des messages écrits ou verbaux ayant un contenu commercial quelconque.

B.3.4. Telenet Group a le droit de suspendre les Services mobiles ou d'y mettre fin si les cartes SIM qui sont utilisées par un Client ont fait l'objet d'une revente organisée à des personnes qui ne sont pas domiciliées en Belgique ou qui n'ont pas de lien stable avec la Belgique.

### **B.4. Services Data**

Sauf stipulation contraire, l'inscription et/ou l'utilisation d'un Service Data implique(nt) l'inscription préalable à un Service Mobile. Dans ce cas, l'utilisation des Services Data sera possible, sauf si le Client a demandé par écrit à Telenet Group de ne pas permettre l'utilisation des Services Data. Toute utilisation et/ou inscription à des Services Data emporte(nt) l'acceptation automatique par le Client des Conditions générales et de toutes Conditions particulières applicables au Service Data concerné.

Les Services Data sont tarifés notamment en fonction du nombre de megabits téléchargés (download et upload) par le Client à l'aide de son appareil.

Les tarifs propres à chaque Service Data peuvent être obtenus auprès des Distributeurs et du service clientèle de Telenet Group, ainsi que sur le site web de Telenet Group.

Telenet Group attire l'attention du Client sur le fait que Telenet Group est totalement étrangère à la relation contractuelle existant entre le Client et le Fournisseur de contenu. Si le Client souhaite utiliser un pareil Contenu et conclut un contrat avec le Fournisseur de contenu, il le fait à ses propres risques et Telenet Group ne peut en aucun cas être tenue responsable du contenu de ce Contenu fourni par le Fournisseur de contenu, ni des conditions de consultation du Contenu. Le Client ne peut pas demander à Telenet Group de prouver que le Client a ou n'a pas conclu un contrat avec le Fournisseur de contenu.

Le Client accepte que, sauf lorsqu'elle le propose sous son nom, Telenet Group soit totalement étrangère au Contenu auquel le Client peut accéder via le Réseau et Telenet Group ne peut dès lors en aucun cas être tenue responsable de celui-ci, pas plus que des informations consultées sur le site de tiers, ou des e-mails et/ou SMS envoyés ou réceptionnés dans le cadre de ces services de Contenu. Telenet Group ne peut pas d'avantage être tenue responsable d'une quelconque violation de la législation ou de la réglementation en vigueur commise par un Fournisseur de contenu, notamment en matière de droits de la propriété intellectuelle).

La consultation de certains Contenus n'est possible que conformément aux conditions de durée, de prix, d'âge et /ou à toute autre condition définie par le Fournisseur de contenu. Si le Client ne respecte pas certaines conditions définies par le Fournisseur de contenu, telles que des conditions d'utilisation spécifiques, le Client est exclusivement responsable des conséquences d'une telle violation, telles que la mise hors service du Contenu, et le Client sera redevable de tous les frais et redevances quelconques ainsi occasionnés. Si le Client prend un abonnement pour la consultation payante du Contenu proposé par un Fournisseur de contenu, le Client sera alors redevable d'une redevance complémentaire pour la Consultation de ce Contenu, telle que définie par le Fournisseur de contenu dans ses conditions. L'adhésion du Client aux conditions du Fournisseur de contenu pour la consultation du site emporte l'acceptation par le Client du montant de l'abonnement.

## **B.5. Utilisation des Services Mobiles à des fins spécifiques**

B5.1. Sauf autorisation expresse et écrite de Telenet Group, il est en toutes circonstances interdit au Client de vendre, de donner, de sous-louer ou de commercialiser en tout ou partie et de quelque manière que ce soit les Cartes SIM et/ou les Services Mobiles qui lui ont été attribués. Le Client s'engage à ne pas envoyer de données d'une façon automatisée à des groupes de destinataires. Toute violation de cette interdiction sera considérée comme une violation irréparable du Contrat au sens de l'article D.10.3.1.2. avec les conséquences que cela emporte.

B5.2. Le Client ne peut utiliser une Carte Sim dans une SIMbox qu'avec une autorisation préalable écrite expresse de Telenet Group et aux conditions suivantes :

- le Client a conclu un Contrat avec Telenet Group en vertu duquel au moins 5 Cartes SIM de Telenet Group sont activement utilisées par le Client ;
- les Cartes SIM de Telenet Group ne peuvent être utilisées dans une SIMbox que pour les appels sortants ;
- les Cartes SIM de Telenet Group ne peuvent pas être utilisées dans une SIMbox pour les appels internationaux, ni pour les services de roaming ou les services premium ;
- les Cartes SIM de Telenet Group ne peuvent pas être utilisées dans une SIMbox pour un transfert de données ;
- les Cartes SIM de Telenet Group ne peuvent pas être utilisées dans une SIMbox pour l'envoi de messages écrits (SMS) ou de messages multimédias (MMS) ;
- les Cartes SIM que Telenet Group met à disposition afin d'être utilisées dans une SIMbox ne peuvent pas être utilisées à d'autres fins ;
- les Cartes SIM de Telenet Group ne peuvent pas être utilisées par le Client dans une SIMbox pour offrir des services de télécommunication à des tiers.

En cas de non-respect d'une des conditions susmentionnées, Telenet Group se réserve le droit de retirer, le cas échéant sans avertissement préalable, l'autorisation accordée au Client pour l'utilisation des Cartes SIM dans des SIMboxes.

La fin des services SIMbox entre le Client et Telenet Group, pour quelque raison que ce soit et à n'importe quel moment, entraîne seulement la fin du service SIMbox, sans affecter le/les contrat(s) sous-jacent(s) conclu(s) entre le Client et Telenet Group, qui restera/ resteront entièrement en vigueur jusqu'à ce que celui-ci/ceux-ci se termine(nt) ou soi(en)t résilié(s) conformément aux dispositions applicables.

B5.3. Moyennant autorisation préalable écrite expresse de Telenet Group, le Client est autorisé à utiliser, conformément aux conditions convenues entre parties, une Carte Sim dans le cadre des services Machine to Machine, qui constituent des applications de télécommunication permettant, sans intervention humaine, un transfert d'informations entre le serveur du Client et une machine à distance.

## **C. Packs**

### **C.1. Packs disponibles**

Telenet Group propose à ses Clients des Packs, c'est-dire des combinaisons spécifiques de plusieurs Services. La liste des différents Packs disponibles, accompagnée d'informations détaillées sur leur contenu, les options éventuelles et les tarifs, peut être obtenue auprès de Telenet Group et des Distributeurs et peut être consultée sur le site du produit concerné à partir du site [www.base.be](http://www.base.be).

### **C.2. Abonnement**

Le Client peut bénéficier d'un Pack en souscrivant un Abonnement conformément à l'article D.1 des présentes Conditions générales.

### **C.3. Conditions applicables**

Des Plans tarifaires spéciaux ont été développés pour les Packs. Hors ces tarifs, les conditions spécifiques à chacun des Services faisant partie d'un Pack demeurent applicables au Service concerné.

### **C.4. Suspension des Services faisant partie d'un Pack**

Lorsque Telenet Group est autorisée, conformément à l'article D.10.2.1, à suspendre un Service faisant partie d'un Pack, Telenet Group aura le droit de suspendre au même moment tous les Services faisant partie du même Pack.

## D. Général

### D.1. Abonnement

D.1.1. Le Client qui désire avoir accès aux Services doit :

- a. soit remettre l'original de sa Demande d'abonnement auprès de Telenet Group ou d'un Distributeur.
- b. soit transmettre à Telenet Group l'original de sa Demande d'abonnement, accompagné d'une photocopie des informations mentionnées au point D.1.2, par courrier dans les trois (3) jours ouvrables suivant l'activation de l'Abonnement.
- c. soit, si le Client désire avoir accès via le Shop en ligne, suivre les étapes décrites lors de la procédure de souscription sur le site web du Shop en ligne.

D.1.2. Telenet Group se réserve le droit de ne pas considérer la Demande d'abonnement comme valable si celle-ci n'est pas accompagnée des documents suivants :

- a. pour les personnes physiques :
  - Belges :
    - l'original de la carte d'identité ;
    - la preuve d'un domicile ou d'une résidence fixe en Belgique pour autant que cela ne ressorte pas des documents précédents ;
  - Non-Belges :
    - la carte d'identité ou le passeport, ou le cas échéant, l'original de la carte d'identité pour étrangers délivrée en Belgique ;
    - la preuve du séjour en Belgique, telle que des certificats d'utilitaires (électricité/gaz/internet) ;
- b. pour les personnes morales :
  - la publication au Moniteur belge des statuts et de leurs modifications éventuelles, la preuve de l'identité de la personne physique qui représente la personne morale et la preuve de son pouvoir de représentation ;
- c. pour les sociétés sans personnalité juridique et les associations (de fait) :
  - une copie certifiée conforme des statuts et de leurs modifications éventuelles de la société ou de l'association, preuve de l'identité de la personne physique qui représente la société ou l'association et la preuve de son pouvoir de représentation ;
- d. pour les mandataires :
  - la preuve de l'identité du mandataire et la procuration ;
  - suivant le cas, les documents mentionnés au point D.1.2. (a), au point D.1.2. (b) ou au point D.1.2. (c).

D.1.3. Telenet Group a le droit de demander à tout Client la communication de pièces complémentaires de nature à attester de sa solvabilité.

D.1.4. Telenet Group peut refuser de donner suite à une Demande d'abonnement ou à une demande d'activation d'un Service supplémentaire lorsque, entre autres, (i) le Client ne respecte pas les obligations lui incombant en vertu d'un autre contrat conclu avec Telenet Group, ou (ii) l'accès au Service ne peut être réalisé dans des conditions techniques satisfaisantes, ou (iii) en cas de doutes sérieuses sur la solvabilité du Client et/ou si le Client est enregistré aux fichiers mentionnés dans l'article D.5.1.

D.1.5. Telenet Group a le droit de réclamer au Client, pendant la durée du Contrat, le paiement d'une avance. Lorsqu'il s'avère que le Client fait usage d'un ou de plusieurs Services de manière telle qu'une facture élevée est à craindre. Le montant maximum que Telenet Group peut réclamer à titre d'avance est le montant non encore payé au moment où l'avance est demandée. Ce montant peut être vérifié par le biais du service de clientèle de Telenet Group. Une avance payée est toujours déduite dans les premières factures suivantes adressées au Client et ne produit aucun intérêt. Le Client peut demander au helpdesk de Telenet Group de plus amples informations sur les cas dans lesquels une garantie ou une avance peut être demandée.

### D.2. Obligations de moyens

Telenet Group n'est tenue que d'une obligation de moyen quant à la fourniture des Services. Telenet Group prendra toutes les mesures raisonnables afin d'assurer que l'accès, la sécurité, la fiabilité et le bon fonctionnement des Services se déroulent aussi aisément que possible. Telenet Group détermine les moyens techniques les plus adéquats de prestation de ces Services, mais Telenet Group n'a aucune obligation d'élargir le Réseau ou d'augmenter la capacité du Réseau. Telenet Group ne peut garantir une utilisation continue et sans perturbation des Services, ni que toutes les données envoyées et reçues au moyen des appareils mobiles convenant à cet usage pourront être livrées sans interruption, sous leur forme exacte et dans un délai précis. En cas d'utilisation de l'Internet ou de réseaux comparables, il est possible que des perturbations et/ou l'absence de disponibilité des connections avec le réseau public d'Internet ou d'autres réseaux de télécommunication entravent l'utilisation des Services. Lors de l'utilisation des Services, des risques de Sécurité peuvent surgir en ce qui concerne, par exemple, l'intégrité des données du Client ou les données d'identité du client. Afin de réagir à un incident ayant trait à la sécurité ou à l'intégrité ou en cas de menaces ou de vulnérabilités éventuellement constatées par Telenet Group, Telenet Group prendra toutes les mesures techniques et organisationnelles raisonnables, sans toutefois pouvoir exclure la survenance de tels risques.

### D.3. Responsabilité de Telenet Group

D.3.1. Telenet Group s'engage à employer tous les moyens raisonnables en vue de prévenir tout dérangement pour le Client et, dans l'hypothèse où de tels dérangements interviendraient malgré tout, à prendre toute mesure raisonnable pour limiter les dommages subis par ce dernier. Le Client comprend et accepte que Telenet Group ne peut être tenue responsable des dommages subis par le Client faisant suite

(même uniquement partiellement) à des facteurs externes et/ou des actes du Client lui-même, tels que, sans que cette liste soit exhaustive :

- a. des perturbations ou des défauts de qualité des Services causés par des facteurs externes (tels qu'à titre d'exemple : dysfonctionnement ou défauts de qualité des réseaux et installations de tiers qui sont utilisés par Telenet Group ; dysfonctionnement ou défauts de qualité dus à des obstacles entravant la communication sans fil ; mesures imposées par les autorités belges ou européennes etc.) ;
- b. le trouble d'utilisation imputable à des travaux d'entretien, d'amélioration et/ou d'extension du Réseau, du terminal ou des autres installations de Telenet Group ;
- c. la mauvaise utilisation ou l'utilisation erronée des Services par le Client ;
- d. le mauvais fonctionnement du téléphone (mobile) ou de la tablette tactile, de l'ordinateur, du modem, des accessoires ou, plus généralement, du matériel du Client. En cas de mauvais fonctionnement de son matériel ou de problème de réglage relatif à ce dernier, le Client doit s'adresser exclusivement au vendeur/producteur dudit matériel et non à Telenet Group ;
- e. l'utilisation d'un téléphone (mobile), d'une tablette tactile, d'un ordinateur, d'un modem ou d'autre équipement par le Client (i) de manière non

conforme au mode d'emploi ou aux termes du Contrat, ou (ii) qui n'a pas été dûment agréé conformément aux normes applicables, ou (iii) sans prendre les mesures de sécurité nécessaires contre des virus, les intrusions de tiers, etc. ;

f. l'intervention de tiers malgré les mesures de sécurité de Telenet Group ;

g. l'utilisation ou l'abus du code PIN ou mot de passe du Client (i) suite à la divulgation volontaire ou involontaire de ce code ou mot de passe à un tiers, (ii) si le Client n'a pas transformé immédiatement le code PIN standard en un code PIN personnel, ou (iii) si le Client a transformé le code PIN standard en un code PIN personnel simple (par ex. 1234, 5555, ...).

D.3.2. Telenet Group ne peut en aucun cas être tenue responsable des dommages indirects et/ou consécutifs subis par le Client du chef du Contrat, tels que, sans que cette liste soit exhaustive : perte de gain ou de chiffre d'affaires, interruption des activités, perte ou l'endommagement de données, etc.

D.3.3. Telenet Group ne peut en aucun cas être tenue responsable :

a. du contenu des conversations menées dans le cadre des Services ;

b. des transactions conclues par le Client et un tiers et des services fournis par des tiers et/ou accessibles par le biais des Services ; sans préjudice du caractère général de cette exonération de responsabilité, cette disposition est spécifiquement applicable aux transactions entre le Client et un fournisseur de (services relatifs aux) monnaies électroniques. De tels services sont des transferts d'argent, pas des achats de Services de Telenet Group. Telenet Group agit exclusivement en tant que distributeur et facture, pour le compte du prestataire de service, la monnaie électronique au Client. Telenet Group ne peut en aucun cas être tenue responsable pour une quelconque transaction (transfert d'argent) à ce sujet.

c. du contenu, de l'intégrité ou de l'exactitude des données transmises par le biais des Services et des informations fournies par des tiers ou accessibles par le biais des Services ;

d. d'une éventuelle violation de la confidentialité des données transmises par le biais des Services ;

e. des dommages aux et/ou de la perte de données reçues ou transmises par le biais des Services.

D.3.4. Sauf en cas de fraude ou de faute grave dans le chef de Telenet Group ou d'un de ses salariés, et sans préjudice des dispositions légales impératives en la matière, la responsabilité de Telenet Group est en tout état de cause limitée de manière globale, et pour chaque cas dans lequel la responsabilité de Telenet Group serait mise en cause, à maximum cinq (5) fois la dernière facture du Client étant entendu que ce montant total ne pourra jamais dépasser cinquante mille (50.000) euros.

#### **D.4. Achat d'un Produit - Garanties**

D.4.1. Sans préjudice de l'article D.4.2., tout Produit devient la propriété du Client dès son achat par celui-ci. Le Client supporte à partir de ce moment le risque de vol ou de perte du Produit et ne peut faire valoir aucun droit à l'égard de Telenet Group à ce propos. Nonobstant le fait que le Client est propriétaire du Produit, il lui est interdit de modifier les paramètres spécifiques de celui-ci. En cas de non-respect de cette interdiction, le bon fonctionnement du Service ne pourra être garanti.

D.4.2. Dans certains cas spécifiques, le Produit ne devient pas la propriété du Client au moment de son achat. C'est le cas entre autres pour l'achat d'un Produit avec paiement différé par le Shop en ligne de Telenet Group, ou si le Client a gratuitement acquis un Produit ou a acquis un Produit à un prix réduit, dont l'acquisition était liée à la souscription d'un Abonnement (le cas échéant avec tableau d'amortissement). Dans de tels cas de transfert de propriété différé, le client supporte, dans tous les cas, le risque d'endommagement, de vol ou de perte à partir de l'achat du Produit.

D.4.3. Si la Demande d'abonnement du Client est totalement ou partiellement refusée ou si l'Abonnement du Client est suspendu par Telenet Group en vertu des présentes Conditions générales, le Client n'a droit ni à la restitution ni au remboursement du prix du Produit préalablement acquis (par exemple un gsm), même si cette acquisition a eu lieu auprès d'un des Points de vente.

D.4.4. Les Produits vendus par Telenet Group sont uniquement couverts par les conditions de garantie standard du fabricant qui sont insérées dans l'emballage.

#### **D.5. Traitement de données à caractère personnel**

D.5.1. Le traitement de données à caractère personnel par Telenet Group en tant que responsable du traitement

La politique de protection de la vie privée de BASE s'applique au traitement de données à caractère personnel du Client en relation avec ses produits et services de BASE, ainsi qu'aux données à caractère personnel des utilisateurs finaux qui – par le biais de leur relation avec le Client – utilisent ces produits et services. Le Client peut à tout moment consulter la politique de protection de la vie privée de BASE sur <https://www.base.be/fr/informations-legales/politique-de-confidentialite.html>, ou en demander une copie au service clientèle de BASE ou dans l'un des BASE shops.

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

D.5.2. Le traitement de données à caractère personnel par Telenet Group en tant que sous-traitant

Seulement si et dans la mesure où Telenet Group obtient directement accès de la part du Client, dans le cadre de ses prestations de services, à certaines données à caractère personnel (par ex. nom, fonction, coordonnées ou données de facturation) des collaborateurs ou agents du Client, et si Telenet Group peut sauvegarder ou traiter d'une autre façon ces données à caractère personnel, le Client est le responsable du traitement et Telenet Group le sous-traitant de ces données à caractère personnel.

#### **D.6. Droits, obligations et responsabilités du Client**

D.6.1. Information

D.6.1.1. Le Client reconnaît avoir reçu avant la conclusion du Contrat toutes les informations nécessaires relatives aux Services et aux Produits.

L'information peut être consultée à tout moment sur le site web de Telenet Group.

D.6.1.2. Le Client communiquera à Telenet Group immédiatement et par écrit toute modification des informations qu'il a transmises à Telenet Group tant lors de l'activation des Services que par la suite (par exemple une nouvelle adresse, une nouvelle adresse e-mail, une nouvelle dénomination sociale ou un nouveau numéro de compte pour les domiciliations bancaires). Les frais résultant du non-respect de cette obligation seront intégralement supportés par le Client.

D.6.2. Utilisation prudente

Le Client s'engage à utiliser les Services et les Produits comme un utilisateur normalement prudent, en respectant le Contrat, les dispositions légales applicables et les usages en matière d'ordre public ou de bonnes mœurs. Le Client est responsable de la garde de ses équipements.

Il s'assurera qu'aucune autre personne n'ait accès aux Services sans son autorisation.

Il est de ce fait entre autres interdit au Client d'utiliser les Services pour commettre des infractions ou de divulguer des informations illégales, ce qui comprend notamment l'accès illicite aux données des réseaux connectés, l'atteinte au bon fonctionnement des Services, la mise en danger de l'utilisation ou de la capacité des prestations pour d'autres utilisateurs, la détérioration ou la destruction de l'intégrité des données informatiques, l'envoi non sollicité d'un nombre important d'informations ayant le même contenu (spamming), le harcèlement des personnes, la divulgation de la pornographie ou des textes ou images à contenu raciste ou discriminatoire et du matériel portant atteinte aux bonnes mœurs, l'incitation à commettre des crimes et délits, l'encouragement à des jeux de hasard et paris illicites, etc.

Le Client s'engage à respecter les droits de propriété intellectuelle qui s'appliqueraient, le cas échéant, aux données faisant l'objet des Services ou aux données traitées dans le cadre d'un Service. A cet égard, tous logos, dénominations et signes utilisés par Telenet Group dans le cadre de ses Services sont des marques protégées dont il est interdit au Client de faire usage.

#### D6.3. Utilisation normale dans le cadre d'une offre illimitée

Certaines dispositions des présentes Conditions générales, mais aussi des Conditions particulières et des Plans tarifaires font référence à «un usage normal personnel et privé» ou à «un usage normal professionnel» dans le cadre d'une offre illimitée. L'usage normal personnel et privé et l'usage normal professionnel dans le cadre d'une offre illimitée permettent une utilisation véritablement intensive des Services concernés. Ce n'est qu'en cas de fraude, d'usage malhonnête ou, plus généralement, d'usage non conforme à celui qu'on est en droit d'attendre d'un Client qui a conclu un Abonnement bien déterminé qu'il ne s'agit pas d'un usage normal, comme expliqué plus en détail dans les «Conditions d'utilisation normale dans le cadre d'une offre illimitée» des Conditions particulières. Dans chacun de ces cas, Telenet Group se réserve le droit de limiter la fourniture de Services ou de suspendre et/ou de résilier le Contrat.

#### D6.4. Responsabilité

D6.4.1. Sauf en cas de cession du Contrat effectuée en vertu de l'article D.9.2, le Client demeure seul responsable envers Telenet Group de l'exécution des obligations que lui impose le Contrat.

D6.4.2. Le Client est responsable de tous les dommages subis par Telenet Group suite à la violation par le Client de l'une des obligations imposées dans le cadre du présent Contrat.

#### D6.5. Modification du Plan tarifaire par le Client

Le Client n'est pas autorisé à changer de Plan tarifaire avant la fin de la période initiale de son contrat, sauf à y avoir été expressément autorisé par Telenet Group.

Au cas où le Client est autorisé à changer prématurément de Plan tarifaire, celui-ci reconnaît que s'il a initialement eu accès aux Services dans le cadre d'une offre promotionnelle grâce à laquelle il a reçu un avantage spécifique de la part de Telenet Group, cette dernière a le droit d'imposer des conditions spécifiques avant d'autoriser le Client à procéder audit changement.

### D.7. Tarifs – Indexation des prix

D.7.1. Les différents Plans tarifaires relatifs aux différents Services peuvent être obtenus auprès des Distributeurs et du service de clientèle de Telenet Group. Ils peuvent aussi être consultés à tout moment sur le site web de Telenet Group. Sauf mention contraire expresse dans les Conditions spécifiques relatives au Service concerné, les tarifs de Telenet Group sont valables uniquement pour les appels / SMS / MMS / utilisation de Data en Belgique, numéros spéciaux exceptés.

D.7.2. Certains Plans tarifaires prévoient la possibilité de transférer la partie du forfait d'appel non utilisé du Client au mois prochain.

Dans un tel cas, la consommation se déroule comme suit : le Client utilise d'abord le forfait d'appel du «nouveau» mois et le forfait d'appel transféré n'est consommé qu'après épuisement du «nouveau» forfait.

D.7.3. Telenet Group peut revoir et adapter les prix des Plans tarifaires une fois par an, dans le courant du mois de janvier, en fonction de l'indice des prix à la consommation.

### D.8. Facturation et paiement

D.8.1. La facture qui est adressée au Client reprend les données suivantes :

- les frais de connexion le cas échéant ;
- la redevance d'Abonnement le cas échéant ou Forfait d'appel minimum éventuel, qui sont payables chaque mois par anticipation ;
- la contribution complémentaire pour les options ou services supplémentaires ;
- le coût détaillé des communications du trafic national ;
- le coût détaillé des communications du trafic international ;
- le coût détaillé de l'utilisation des services de roaming ;
- le coût des appels vers des numéros spéciaux ;
- le cas échéant, le loyer du matériel loué ou le prix d'achat du matériel commandé ;
- le cas échéant, le prix des volumes de transit non compris dans la redevance d'abonnement mensuelle ;
- les autres coûts et crédits éventuels à facturer au Client, parmi lesquels entre autres les abonnements que le Client a conclus auprès de certains Fournisseurs de Contenu pour avoir accès à leurs données et/ou services et qui sont perçus par Telenet Group pour le compte de ces Fournisseurs, ou la monnaie électronique que le Client a achetée, via Telenet Group en tant que distributeur, auprès d'un établissement de monnaie électronique.

D.8.2. Moyennant l'indication de ce choix dans la Demande d'abonnement ou une demande écrite dans ce sens au cours du Contrat, le Client peut demander que lui soient adressées des factures non détaillées.

D.8.3. Sous réserve d'une convention dérogatoire ou, entre autres, de problèmes techniques, Telenet Group envoie la facture au Client sur base mensuelle. Etant donné que Telenet Group a plusieurs cycles de facturation par mois, la période facturée ne correspondra pas pour tous les Clients à un mois calendaire. Il est dès lors possible que la première facture concerne une période plus courte qu'un mois. Les Tarifs relatifs à un mois seront facturés pro rata temporis, et le nombre de minutes d'appel et/ou de SMS et/ou MMS et/ou de Data gratuits ou inclus dans le Forfait d'appel mensuel sera calculé sur la même base. En cas de modification des tarifs par Telenet Group ou de migration du Client d'un type de service vers un autre (changement de Plan tarifaire), les tarifs modifiés sont également appliqués et facturés pro rata temporis. En cas de changement de Plan tarifaire à la

demande du Client, le tarif modifié entrera en vigueur après l'envoi de la première facture suivant la demande, sauf si la demande est faite durant la période pendant laquelle une facture est établie, auquel cas le tarif modifié ne sera appliqué qu'après l'envoi de la facture suivante. Il en va de même si le Client demande de nouveaux services ou des services supplémentaires.

Le Client reconnaît que les coûts des services de roaming peuvent être facturés plusieurs mois après la date de la fourniture du service de roaming, du fait que Telenet Group doit attendre à cette fin les informations des autres opérateurs concernés.

D.8.4. La facture est envoyée au Client en un (1) exemplaire. Le Client est d'accord que cet envoi peut se faire par voie électronique. Le Client pourra toujours, et ce moyennant une simple demande revenir à une facturation papier traditionnelle. Telenet Group facturera au Client, qui dispose de plus de 5 numéros d'appel, une indemnité administrative forfaitaire pour une facturation papier traditionnelle. Le Client pourra également toujours, dans ce cas, demander un ou plusieurs duplicatas de sa facture moyennant le paiement du montant indiqué par Telenet Group. La liste des indemnités administratives forfaitaires peut être consultée sur le site [www.base.be](http://www.base.be).

D.8.5. Tous les montants facturés sont payables dans le délai indiqué sur la facture et, à défaut d'un tel délai, dans les douze (12) jours suivant la date de facturation, par l'un des moyens de paiement suivants :

- virement bancaire ou postal ;
- domiciliation bancaire, en remplissant le formulaire joint à cet effet au formulaire de demande ou par tout autre document servant cet effet ;
- pour certains Services : domiciliation de carte de crédit Visa, MasterCard, American Express, en remplissant le formulaire mis à disposition par Telenet Group.

Les frais supplémentaires engendrés par l'utilisation d'autres moyens de paiement pourront être facturés par Telenet Group.

D.8.6. Si Telenet Group ne reçoit aucun paiement des montants facturés dans le délai de paiement stipulé, des intérêts moratoires s'appliqueront de plein droit à partir de l'expiration du délai de paiement. Leur montant sera égal au taux d'intérêt légal (loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales). Telenet Group peut en outre facturer une indemnité forfaitaire égale à 15% des montants facturés qui n'ont pas été payés à l'échéance, avec un minimum de 60,00 euros, sans préjudice de son droit à une indemnité de procédure. Si Telenet Group doit envoyer un rappel de paiement au Client ou si le Client a bien payé sa facture toutefois sans mentionner la communication structurée correcte sur le formulaire de virement, Telenet Group facturera au Client une indemnité administrative forfaitaire. La liste des indemnités administratives forfaitaires peut être consultée sur le site [www.base.be](http://www.base.be).

D.8.7. Le Client peut, après l'envoi d'une mise en demeure, réclamer une indemnité de 60,00 euros si Telenet Group reste en défaut de respecter, dans un délai de cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de la mise en demeure, son principal engagement contractuel, à savoir « employer tous les moyens raisonnables pour donner accès au Client au Réseau et aux Services ».

D.8.8. La contestation d'une facture de Telenet Group doit, sous peine d'irrecevabilité, être communiquée à Telenet Group, dans un délai d'un mois à compter de la date de la facture. Cette possibilité ne porte pas préjudice à l'obligation du Client de payer cette facture dans le délai normal, sauf en cas de contestation justifiée par le Client du montant facturé. Le Client est néanmoins tenu de régler le montant non contesté des Services facturés, comme les factures postérieures si celles-ci ne donnent pas lieu à contestation.

D.8.9. S'il apparaît qu'un montant trop élevé a été facturé au Client et que ce dernier s'en est acquitté, la différence sera compensée, pour autant que possible, avec les montants facturés ultérieurement.

D.8.10. Le Client peut choisir de recourir au service Split Billing de Telenet Group pour certains de ses employés (ci-après les "Employés").

Ce service Split Billing permet au Client d'autoriser ses Employés à utiliser certains services de Telenet Group, lesquels feront l'objet d'une facturation scindée entre le Client et les Employés.

D.8.10.1. Dès réception par Telenet Group des formulaires « Demande d'inscription » dûment remplis et signés par le Client et les Employés concernés, et du formulaire « Split Billing Liste d'utilisateurs » dûment rempli et signé par le Client, Telenet Group mettra à la disposition du Client une Carte SIM et un numéro de téléphone pour chacun des Employés concernés.

D.8.10.2. Il est de la responsabilité exclusive du Client de s'assurer qu'au moment de la signature de la Demande d'inscription, chaque Employé concerné aura bien reçu un exemplaire des présentes conditions générales et que les Employés concernés acceptent expressément les présentes conditions générales.

D.8.10.3. L'utilisation des services de Telenet Group par l'Employé sera facturée mensuellement. Deux factures seront émises à cet égard, l'une pour le Client, l'autre pour l'Employé. En fonction de la formule choisie par le Client (montant fixe, pourcentage, produit déterminé ou service déterminé, ou destination déterminée), le montant correspondant est facturé au Client. Le cas échéant, le solde sera facturé à l'Employé. En fonction de la formule choisie, il est possible que pour un certain mois, le Client ne doive rien payer ou moins payer que le montant fixe convenu si l'Employé n'a pas ou presque pas utilisé les services de Telenet Group. Le cycle de facturation de l'utilisation des services de Telenet Group est d'un mois (qui ne correspond pas nécessairement à un mois calendaire). En aucun cas des montants ne seront transférés au mois suivant.

D.8.10.4. La facture adressée au Client peut être détaillée ou non, au choix du Client, et indique le montant à payer par le Client. Cette facture reprendra l'information relative à l'utilisation des services de Telenet Group par l'Employé dès lors que celle-ci est facturée au Client. Le Client marque expressément son accord sur le fait que le détail de celles des communications téléphoniques qui sont facturées à l'Employé sera transmis uniquement à ce dernier.

D.8.10.5. La facture adressée à l'Employé peut être détaillée ou non, au choix de l'Employé, et indique le montant à payer par l'Employé. Cette facture ne reprendra jamais aucune information relative à l'utilisation des services de Telenet Group par l'Employé, qui a été facturée au Client. L'Employé marque expressément son accord sur le fait que le détail de celles de ses communications téléphoniques qui sont facturées au Client sera transmis uniquement à ce dernier. Le Client s'engage à traiter les données relatives aux communications téléphoniques de l'Employé de manière confidentielle et conformément aux dispositions relatives à la protection de la vie privée. Le Client sera le seul et unique responsable en cas de plainte relative au fait que ces données lui ont été transmises et s'engage à indemniser intégralement Telenet Group dans l'hypothèse où celle-ci devrait faire face à des coûts consécutifs à une telle plainte.

D.8.10.6. Le Client confirme avoir été averti et accepter être solidairement responsable de la dette de l'Employé et le fait que ce soit l'Employé ou un tiers qui ait fait usage de la carte SIM mise à disposition de l'Employé étant sans importance à cet égard. Ceci implique notamment que le Client sera tenu de payer la dette de l'Employé si ce dernier reste, après deux rappels de Telenet Group, en défaut de payer une facture Split Billing.

Telenet Group avisera le Client du nom et du numéro de téléphone de l'Employé, du numéro de la facture et du montant dû, mais le Client ne pourra pas recevoir de copie de la facture impayée. Ceci n'est pas susceptible d'affecter la responsabilité solidaire du Client concernant ladite dette.

L'Employé confirme avoir été averti et accepter le fait que Telenet Group avisera, le cas échéant, le Client du fait que l'Employé reste, malgré deux rappels, en défaut de payer sa facture Split Billing et que Telenet Group réclame le paiement de cette dernière directement au Client.

D.8.10.7. Les cartes SIM et les numéros correspondants sont attribués au Client, non à l'Employé. Le Client est le responsable final envers

Telenet Group de l'utilisation faite de la carte SIM et le fait que la carte soit utilisée par l'Employé ou par un tiers n'étant pas pris en considération à cet égard. Il est interdit au Client de transférer, louer ou commercialiser d'une quelconque façon les cartes SIM et les numéros de téléphone qui lui ont été attribués. S'il est mis fin au service Split Billing pour un Employé déterminé, pour quelque raison que ce soit, l'Employé n'a pas le droit de demander le transfert de la carte SIM ou du numéro de téléphone, sous réserve d'un accord contraire écrit entre le Client et Telenet Group. La carte SIM et le numéro correspondant seront transférés ou désactivés par Telenet Group, sauf accord contraire écrit entre le Client et Telenet Group.

D.8.10.8. Si le Client souhaite apporter des modifications (changements de formule, ajout ou suppression) à la liste des Employés bénéficiant du service Split Billing, Telenet Group doit en être préalablement informée via mail au moyen du formulaire Excel «Split Billing Liste d'utilisateurs» – addendum. Les changements requis seront implémentés dans les meilleurs délais après réception par Telenet Group du formulaire requis dûment rempli par le Client, des données d'identification des Employés ainsi qu'en cas d'ajout d'un nouvel Employé ou d'un changement de formule, du formulaire «Demande d'inscription» reprenant la formule Split Billing adéquate dûment signé par l'Employé.

D.8.10.9. La fin du contrat Split Billing, pour quelque raison et à quelque moment que ce soit, conclu entre le Client et Telenet Group entraîne uniquement la fin du service Split Billing sans affecter le contrat sous-jacent conclu entre le Client et Telenet Group, qui restera entièrement en vigueur jusqu'à ce que celui-ci se termine ou soit résilié conformément aux dispositions applicables. Le Client et l'Employé marquent expressément leur accord sur ce point. La fin du contrat Split Billing ne portera jamais préjudice à la responsabilité solidaire du Client, de sorte que le Client reste tenu, après la fin du contrat, du paiement à Telenet Group des factures impayées des Employés.

## **D.9. Cession du Contrat**

D.9.1. Telenet Group peut céder, totalement ou partiellement, ses droits et/ou obligations découlant du Contrat à un tiers sans le consentement du Client. Cette cession ne peut cependant pas engendrer une réduction des garanties du Client.

D.9.2. Le Client ne peut céder à un tiers, partiellement ou totalement, ses droits et/ou obligations résultant du Contrat que moyennant (i) l'accord préalable et écrit de Telenet Group, et (ii) à condition que le Client et le cessionnaire aient entièrement complété et signé le formulaire de cession de Telenet Group destiné à cet effet et l'aient transmis à cette dernière.

## **D.10. Entrée en vigueur et résiliation de l'Abonnement - suspension des Services**

D.10.1. Début et durée de l'Abonnement

L'Abonnement débute au moment de l'activation de l'Abonnement, mais le Client est lié par sa demande d'Abonnement dès qu'il l'a signée.

L'Abonnement est conclu pour une durée déterminée ou durée indéterminée. Un Abonnement à durée déterminée est automatiquement prolongé à son échéance pour une durée indéterminée. .

D.10.2. Suspension des Services

D.10.2.1. Par Telenet Group

Telenet Group peut refuser ou suspendre, totalement ou partiellement, les Services (y compris les services supplémentaires, les options, le roaming et/ou les communications internationales), après envoi d'un préavis au Client dans les cas suivants :

- lorsque le Client ne respecte pas les obligations que lui impose le Contrat, ou s'il utilise les Services d'une manière contraire aux dispositions légales et/ou réglementaires en vigueur ;
- en cas de non-paiement total ou partiel du montant d'une facture pour un des Services dans le délai de paiement, ou en cas d'insolvabilité ou de présomption d'insolvabilité notoire ;
- en cas de fraude ou de présomption de fraude notoire ;
- lorsque le Client a donné des informations erronées, incomplètes ou fausses lors de la Demande d'abonnement, n'a pas communiqué la modification de ces informations conformément à l'article D.6.1.2, ou omet de remettre la Demande d'abonnement à Telenet Group conformément à l'article D.1.1 ;
- lorsque le Client a refusé de payer la garantie ou l'avance stipulée à l'article D.1.5 dans le délai indiqué ;
- en cas de consommation anormale du Client (appels, téléchargement très élevé, ...) Dans ce contexte, il faut entendre par consommation anormale la consommation des Services (par exemple concernant les appels entrants ou sortants, les SMS, l'utilisation de la boîte vocale, les types d'appel, le volume des téléchargements) qui est nettement supérieure à la consommation moyenne d'un Client moyen pour le même Service ou un Service comparable.
- si Telenet Group constate que le téléphone (mobile), la tablette tactile l'ordinateur ou le modem ou une autre installation qu'utilise le Client peut provoquer des perturbations sur le Réseau ou qu'elle n'est pas agréée conformément aux normes applicables ;
- sur la base d'exigences obligatoires fixées par la loi et relatives au Réseau ou installations de Telenet Group ;
- en cas de non-respect par le Client des obligations qui lui impose un autre contrat avec Telenet Group.

Telenet Group peut également suspendre, totalement ou partiellement, les Services avec effet immédiat et sans préavis dans les cas suivants :

- sur la base d'exigences légales impératives ;
- lorsque le bon fonctionnement du Réseau ou de ses installations est compromis ;
- en cas de rupture du Contrat ou de défaut de paiement ;
- en cas de fraude découverte ou présumée d'une nature telle que la non-suspension des Services pourrait avoir des conséquences graves pour Telenet Group et/ou pour des tiers ;
- en cas de faillite, de demande de sursis de paiement, de liquidation ou de dissolution du Client ou de violation irréparable du Contrat.

En cas de suspension avec effet immédiat et sans préavis, Telenet Group fournira au Client, à la demande écrite expresse de celui-ci, les explications nécessaires dans les trois (3) jours ouvrables suivant la réception de sa demande.

Dans les cas de suspension susmentionnés, le Client n'a droit à aucun dédommagement de la part de Telenet Group, sauf en cas de suspension injustifiée ou non fondée. Le Client demeure en outre tenu de respecter ses obligations contractuelles, y compris ses obligations de paiement. Le Client reconnaît et accepte à cet égard que l'éventuelle redevance d'Abonnement ou les forfaits d'appel minimums restent dus pendant la période de suspension des Services. En cas de suspension injustifiée, le Client recevra une note de crédit pour l'éventuelle redevance d'Abonnement ou les forfaits d'appel minimums qui lui ont été facturés pendant la période de suspension. La suspension est levée dès que Telenet Group reçoit la preuve de la régularisation de la situation. Le frais de déblocage peut être facturé au Client. Ce frais est repris dans la liste des indemnités administratives

forfaitaires qui peut être consultée sur le site [www.base.be](http://www.base.be).

#### D.10.2. Par le Client

Le Client peut demander à Telenet Group, pour des motifs qui lui sont propres (par exemple : un long séjour à l'étranger ou à l'hôpital), de suspendre les Services pendant une période déterminée. L'éventuelle redevance d'Abonnement ou les forfaits d'appel minimums restent dus pendant la période de suspension. Une suspension peut durer six (6) mois au maximum et est uniquement levée à la demande écrite expresse du Client à cette fin, adressée à Telenet Group. Cette disposition ne s'applique pas lorsque le Client estime devoir annuler ou suspendre le Contrat parce que Telenet Group n'aurait pas respecté ses obligations contractuelles. Cette possibilité de suspension n'est pas possible si le Client a gratuitement acquis un Produit ou a acquis un Produit à un prix réduit, dont l'acquisition était liée à la souscription d'un Abonnement.

#### D.10.3. Résiliation de l'Abonnement

##### D.10.3.1. Par Telenet Group

D.10.3.1.1. Telenet Group a le droit de résilier unilatéralement l'Abonnement par écrit moyennant un préavis de quinze (15) jours calendriers :

- si la suspension des Services visée à l'article D.10.2.1 se poursuit pendant quinze (15) jours ;
- si le Client n'a pas remédié à une violation du Contrat dans un délai de quinze (15) jours après avoir été mis en demeure de ce faire par Telenet Group.

D.10.3.1.2. En cas de faillite, de demande de sursis de paiement, de liquidation ou de dissolution du Client ou de violation irréparable du Contrat, l'Abonnement est considéré comme résilié d'office sans qu'une mise en demeure ou qu'une intervention judiciaire préalable soient requises.

D.10.3.1.3. Telenet Group a le droit de résilier, par écrit et à tout moment, l'Abonnement souscrit pour une durée indéterminée moyennant le respect d'un préavis de huit (8) semaines. Le Client a alors la possibilité de chercher un autre opérateur en vue de régler le transfert de son numéro d'appel.

D.10.3.1.4. La résiliation de l'Abonnement par Telenet Group effectuée conformément aux articles D.10.3.1.1. et D.10.3.1.2. et D.10.3.1.3. ne donne pas au Client le droit de percevoir une indemnité quelconque et ne supprime pas l'obligation du Client de payer les sommes dues.

##### D.10.3.2. Par le Client

D.10.3.2.1. Le Client qui, au moment de la résiliation de l'Abonnement, ne dispose pas de plus de 5 numéros d'appel, peut mettre fin à un Abonnement à durée indéterminée ou déterminée au moment choisi par lui, même immédiatement. Telenet Group clôturera dès que possible le Service en question et transmettra à ce propos une confirmation écrite au Client. Si le Client a conclu un Abonnement à durée déterminée, le Client est, en cas de résiliation de l'Abonnement dans les six premiers mois après l'entrée en vigueur de l'Abonnement, redevable d'une indemnité égale à la redevance d'Abonnement ou aux forfaits d'appel minimums pour la période allant jusqu'à la fin du sixième mois qui suit l'entrée en vigueur de l'Abonnement. En cas de décès d'un Client, un proche peut résilier l'abonnement en cours, même s'il est à durée déterminée, et ceci avec effet immédiat, sans préavis et sans devenir redevable d'une quelconque indemnité (de résiliation).

Il suffit d'envoyer une notification écrite du décès, accompagnée d'une preuve, à Telenet Group. Si le Client, au moment de la résiliation de l'Abonnement, (i) ne dispose pas de plus de 5 numéros d'appel et (ii) a reçu, gratuitement ou à un prix inférieur, un produit dont l'obtention était liée à la souscription à l'Abonnement, en cas de résiliation de l'Abonnement dans les vingt-quatre (24) premiers mois (aussi en cas de résiliation suite à un décès), une indemnité, égale à la valeur résiduelle dudit/desdits Produit(s) au moment de la fin de l'Abonnement, est due. La valeur résiduelle est reprise sur un tableau d'amortissement annexé au formulaire de souscription de l'Abonnement. Une modification du Plan tarifaire demandée par le Client et autorisée par Telenet Group peut aussi, dans le contexte du présent article, être considérée comme une résiliation de l'Abonnement.

D.10.3.2.2. Le Client qui a conclu un Abonnement à durée déterminée et qui dispose, au moment de la résiliation de l'Abonnement à durée déterminée, de plus de 5 numéros d'appel, doit en cas de résiliation anticipée de l'Abonnement, payer une indemnité égale à la redevance d'Abonnement ou aux forfaits d'appel minimums pour la période allant jusqu'à la fin de la durée déterminée. En outre, le Client concerné qui dispose de plus de 5 numéros d'appel doit payer une indemnité de 75% du montant que Telenet Group avait facturé pour tous les Services utilisés par le Client pendant les trois derniers mois précédant la rupture ou résiliation anticipée. Les redevances d'Abonnement ou les Forfaits d'appel minimums ne seront pas pris en compte pour le calcul de l'indemnité.

D.10.3.2.3. Le Client qui a conclu un Abonnement à durée indéterminée et qui dispose, au moment de la résiliation de son Abonnement, de plus de 5 numéros d'appel, peut mettre fin à son Abonnement à durée indéterminée au moment choisi par lui, même immédiatement. Telenet Group clôturera dès que possible le service concerné et enverra une confirmation écrite à ce sujet au Client.

D.10.3.2.4. Si le Client n'est pas d'accord avec les modifications annoncées des conditions du Contrat, il a le droit de résilier l'Abonnement sans pénalité au plus tard 3 mois après la notification, sauf si ces modifications sont exclusivement au bénéfice du Client, ont un caractère purement administratif et n'ont pas d'incidence négative sur le Client, sont directement imposées par ou en vertu d'une législation ou s'il s'agit d'une augmentation liée à l'indice des prix à la consommation en vertu de l'article D.7.3. Si la modification des conditions du Contrat concerne uniquement un service complémentaire déterminé, le droit du Client se limite à la possibilité de résilier le Service complémentaire en question de la même manière et sous les mêmes conditions.

D.10.3.2.5. Toute résiliation du Contrat entraîne l'effacement automatique de l'ensemble des données éventuellement stockées par Telenet Group pour le Client (entre autres messages électroniques, pages personnelles, etc). Le Client doit donc sauvegarder, régulièrement et sur un support distinct, l'ensemble des données dont il confie le stockage à Telenet Group.

## D.11. Modifications par Telenet Group

D.11.1. Les Contrats à durée déterminée ne peuvent pas être modifiés pendant leur durée convenue, sauf en cas d'accord du Client et Telenet Group. En cas de modifications prévues à un Contrat à durée indéterminée, Telenet Group informera dûment le Client au moins un mois avant leur entrée en vigueur d'une modification du Contrat, d'une augmentation tarifaire ou d'une modification des caractéristiques techniques des Services si la modification ou l'augmentation prévue a des implications pour le Client. Les Conditions générales peuvent toujours être consultées sur le site [www.base.be](http://www.base.be) et les tarifs peuvent l'être sur le site des produits concernés, à partir du site [www.base.be](http://www.base.be).

D.11.2. Si le Client, après avoir été dûment informé conformément à l'article D.11.1 ci-dessus, n'accepte pas l'augmentation tarifaire ou la modification du Contrat ou des caractéristiques techniques annoncée, il peut résilier unilatéralement et anticipativement l'Abonnement sans paiement de la moindre pénalité ou indemnité conformément aux dispositions de l'article D.10.3.2.4. de ces Conditions générales.

## D.12. Signature du Client

À moins que les Conditions générales ou des Conditions particulières prescrivent une autre forme de notification, une notification effectuée par le Client par courrier ou par courrier électronique sera considérée comme une notification effectuée par le Client par écrit. Si Telenet Group a des doutes sur l'authenticité de la notification, elle demandera immédiatement au Client de lui envoyer un exemplaire original signé et sera en droit de ne pas donner suite à la notification aussi longtemps que ledit original écrit et signé ne lui sera pas parvenu.

## D.13. Questions, réclamations et litiges

D.13.1. Le Client peut adresser ses questions et réclamations écrites relatives aux Services, ou signaler le vol, la perte ou le défaut d'une carte SIM, téléphone ou d'un modem, au service clientèle de Telenet Group dédié au Produit ou Service qu'il utilise. Pour les Produits et Services offerts sous la dénomination commerciale BASE / BASE business, l'un des canaux indiqués ci-après peut être utilisé :

Par lettre : Liersesteenweg 4, 2800 Malines

Par téléfax : 0800/20 487

Via le site web : [www.base.be/business](http://www.base.be/business)

Par téléphone : 0486/19 1940

Pour les Produits et/ou Services qui sont offerts par Telenet Group sous une dénomination commerciale autre que BASE, veuillez consulter les coordonnées et les heures d'ouverture du service clientèle dédié à la dénomination commerciale en question sur le site [www.base.be](http://www.base.be).

D.13.2. Telenet Group s'engage à résoudre le plus rapidement possible les problèmes dont elle est informée et auxquels elle est en mesure de remédier. Si le Client n'est pas satisfait de la solution proposée par Telenet Group, ou s'il est victime d'appels malveillants, il peut s'adresser au service de médiation pour les télécommunications : Boulevard Roi Albert II 8 boîte 3, 1000 Bruxelles - [plaintes@mediateurtelecom.be](mailto:plaintes@mediateurtelecom.be) (tél : 02/223.06.06 – fax 02/219.77.88 Les plaintes doivent être soumises par écrit au service médiation (ceci peut également via le site web [www.ombudsmantelecom.be](http://www.ombudsmantelecom.be)) et ne sont recevables que si le Client peut démontrer qu'il a entrepris une démarche préalable auprès de Telenet Group.

D.13.3. Compétence judiciaire

Tout litige relatif au Contrat, à l'exécution ou à l'interprétation de celui-ci qui n'a pas pu être réglé par l'intermédiaire de Telenet Group ou du service de médiation, relève de la compétence exclusive des tribunaux de Bruxelles en tant que lieu de naissance de l'engagement, sauf si une loi particulière impose une autre compétence.

D.13.4. Loi applicable

Le Contrat est régi par le droit belge.

Si vous souhaitez poser des questions, n'hésitez pas à contacter Telenet Group. Une équipe de collaborateurs spécialisés et multilingues se tient à votre disposition. Le service clientèle est disponible 7 jours sur 7, 24 heures sur 24.

Le numéro du service clientèle pour indépendants et entreprises est le suivant :

- à partir de tout téléphone, fixe ou mobile, en Belgique : Clients BASE / BASE business 1940 (gratuit)  
Autres 0486 19 1940
- à partir de tout téléphone, fixe ou mobile, à l'étranger : +32 486 19 1940

Pour plus d'informations sur les Produits et Services offerts sous la dénomination commerciale BASE :

- surfez sur [www.base.be/business](http://www.base.be/business)
- rendez-vous dans un Point de vente ou chez un Distributeur.

Si vous avez des questions concernant des Produits et/ou Services qui sont offerts par Telenet Group sous une dénomination commerciale autre que BASE / BASE business, veuillez consulter les coordonnées et les heures d'ouverture du service clientèle responsable pour le Produit ou le Service en question.