

# Nos conditions générales pour les consommateurs



## 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.

## 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'un Relevé de compte est également considérée comme un Abonnement.
- **Telenet Group** : Telenet Group SA, Liersesteenweg 4, 2800 Malines, RPM Anvers dep. Malines 0462.925.669
- **Client** : le Consommateur qui utilise les Services et/ou achète 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). Consommateur(s) : toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.
- **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 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 contenu dans la Fiche d'info 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.
- **Fiche d'info** : une fiche d'info standardisée qui fournit des explications au Client concernant un Plan tarifaire particulier.
- **Forfait d'appel prépayé** : le montant prépayé qui permet au Client consommateur d'avoir accès, via sa Carte SIM, à certains Services Mobiles à concurrence de ce même montant, et pour lequel aucun Relevé de compte n'est établie.
- **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, 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 plusieurs produits que le Client achète à Telenet Group ou qui sont mis à la disposition du Client par Telenet Group.
- **Relevé de compte/Facture** : l'état descriptif des coûts et indemnités liés au(x) Service(s) qui vous a (ont) été ou doi(ven)t vous être fourni(s) et – éventuellement – aux Produits vendus par Telenet dans le cadre du Contrat. Une Facture, que Telenet Group doit obligatoirement remettre à certains Clients en vertu de la législation belge en matière de TVA, comporte une confirmation de l'existence d'une créance liquide vis-à-vis du Client. Le Client doit communiquer son numéro de TVA. Les articles applicables aux Relevés de compte le sont aussi aux Factures.
- **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, sa tablette tactile, sa 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. Forfait d'appel prépayé

B.1.2.1. Un Forfait d'appel prépayé donne au Client un accès direct à certains Services Mobiles à concurrence du montant de ce Forfait d'appel. Les Services Mobiles disponibles et les tarifs applicables varient en fonction du type de Forfait d'appel prépayé choisi. De plus amples informations à ce sujet peuvent être obtenues auprès de Telenet Group, des Distributeurs et sur le site internet du produit concerné à partir du site Internet [www.base.be](http://www.base.be). Le Forfait d'appel prépayé est un service réservé aux Consommateurs, et ne pourra jamais faire l'objet d'une facture.

B.1.2.2. Le Client peut utiliser certains Services Mobiles grâce au numéro d'appel qui lui a été attribué aussi longtemps que le Forfait d'appel prépayé n'a pas été totalement épuisé ou définitivement perdu en application de l'article B.2.2 des Conditions générales. Tant que Telenet Group n'a pas supprimé ce numéro conformément à l'article B.2.2 des Conditions générales, le Client peut continuer à recevoir des appels en Belgique.

B.1.2.3. Le Client n'a jamais droit à un quelconque remboursement du Forfait d'appel prépayé inutilisé, même en cas d'application de l'article B.2.2. des Conditions Générales, sauf en cas de (i) migration vers un Abonnement et (ii) transfert du numéro vers un autre opérateur. Le Forfait d'appel effectivement acheté par le Client (c'est-à-dire pas un forfait d'appel reçu gratuitement dans le cadre d'une promotion) peut être transféré. Si le numéro est transféré à un autre opérateur, la demande de remboursement doit être faite dans un délai d'un mois à partir de la date du transfert effectif du numéro selon la procédure prévue sur la page web spécifique, moyennant des frais administratifs. Passé ce délai, le Client perd son droit au remboursement. Si la demande est acceptée par l'opérateur, BASE s'engage à effectuer le remboursement dans le mois qui suit la demande. Si la demande n'est pas acceptée et si aucun remboursement ne va être effectué, le Client en sera informé en temps utile.

B.1.2.4. Une modification des conditions applicables par Telenet Group (y compris, mais sans y être limité : la modification des tarifs intérieurs applicables) ne diminuera en aucun cas les droits du Client liés à un Forfait d'appel prépayé acheté antérieurement à la modification. Les anciennes conditions continuent à s'appliquer au Forfait d'appel prépayé qui a été acheté avant l'entrée en vigueur des conditions modifiées, jusqu'à la prochaine recharge effectuée après l'entrée en vigueur des conditions modifiées. Le Client est supposé avoir accepté les conditions modifiées par le simple fait d'acheter un nouveau Forfait d'appel prépayé.

#### B.1.3. 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 type de Forfait d'appel prépayé 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 D13.

#### B.2.2. Numéro d'appel

Numéro d'appel Telenet Group s'engage à activer la Carte SIM le plus rapidement possible. Elle attribue un numéro d'appel par Carte SIM 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 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. Dans le cas d'un Forfait d'appel prépayé et sauf convention contraire dans des Conditions particulières, le Client accepte :

- d'une part que le Forfait d'appel prépayé ne demeure valable que pendant une durée de douze (12) mois après l'achat de celui-ci ;
- et d'autre part que Telenet Group est en droit de récupérer à tout moment un numéro d'appel (de telle sorte qu'il sera définitivement perdu pour le Client) si le Client n'a effectué aucun rechargement dans les douze (12) mois soit de l'achat de la carte SIM, soit du dernier ajout d'un Forfait d'appel prépayé sur ladite Carte SIM.

Dans le cas où le Client a conclu un Abonnement et sauf convention contraire dans des Conditions particulières, le Client accepte que s'il n'utilise pas du tout son Abonnement pendant une durée de douze (12) mois, Telenet Group est en droit de mettre fin à l'Abonnement et aux éventuelles options correspondantes et de récupérer à tout moment le numéro d'appel (de telle sorte qu'il sera définitivement perdu pour le Client). Dans ce cas, le Forfait d'appel, les options et les crédits quelconques deviennent automatiquement caducs.

#### 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) 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). Telenet Group met tout en œuvre afin de garantir que la qualité du service d'accès à Internet effectivement livré corresponde à la qualité d'accès de l'internet publié par Telenet Group. La loi prévoit un certain nombre de mesures pour protéger le client si la qualité du service d'accès à l'Internet effectivement délivré affecte de manière continue ou régulière la qualité d'accès de l'internet publié par Telenet Group, pour le moins que cette différence puisse être imputée à Telenet Group.

Lorsque les conditions légales sont réunies en l'occurrence, le client peut par exemple obtenir la résiliation de l'Abonnement.

Pour plus de clareté, cette clause ne crée aucun droit contractuel dans le chef du Client qui viendrait s'ajouter au cadre légal dont ce dernier bénéficie déjà. Telenet Group recommande au Client de s'adresser, avant de se prévaloir desdits moyens, au service client de Telenet Group responsable du Produit ou du Service. Si le Client n'est pas satisfait de la solution proposée par Telenet Group, celui-ci peut également s'adresser à l'Ombudsman / médiateur des télécommunications. Des précisions plus détaillées sur le traitement des questions, des réclamations et des litiges sont repris au point D.13.

#### 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 roaming (service data uniquement ou un forfait de voix, sms et données) 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 endéan les 24 heures après réception de la demande de l'opérateur roaming alternatif. Dans ce cas, l'opérateur roaming alternatif chargera 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 d'appel prépayé 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 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. 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 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. La durée de validité du Forfait d'appel prépayé n'est pas suspendue et vient donc à terme à la date initialement prévue 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 avec, le cas échéant, maintien du forfait d'appel restant. 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 appareil à des fins de contrôle tant avant l'activation des Services Mobiles qu'ultérieurement. L'usage de tout autre équipement, y compris l'usage de SIMboxes ou de GSM gateways, est interdit, à moins que Telenet Group ait donné son consentement exprès et écrit et que le numéro IMEI de l'appareil ou de la SIMbox concernés ait été enregistré auprès de Telenet Group. 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.

B3.22. 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.

B3.23. 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).

B3.24. 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.

B3.3. Envoi de messages écrits ou verbaux

B3.31. 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.

B3.32. 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.

B3.4. 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 (Abonnement ou Forfait d'appel prépayé). 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 Service 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 où une Fiche d'info est disponible pour chaque Service.

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**

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 (par exemple au moyen d'une SIM box) 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.

## **C. Packs**

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

Telenet Group propose à ses Clients des Packs, c'est-à-dire des combinaisons spécifiques de plusieurs Services. La liste des différents Packs disponibles, accompagnée de la Fiche d'info détaillée 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, repris dans les Fiches d'info, 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.

### C.5. Résiliation d'un Service faisant partie d'un Pack

Si Telenet Group ou le Client décident de résilier un Service faisant partie d'un Pack, tous les Services faisant partie du Pack seront automatiquement résiliés au même moment.

## D. Général

### D.1. Abonnement et Forfait d'appel prépayé

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 ou une demande d'achat d'un Forfait d'appel prépayé 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
  - Non-Belges : la carte d'identité ou le passeport, ou, le cas échéant, la carte d'identité pour étrangers délivrée en Belgique
- b. pour les mandataires :
  - la preuve de l'identité du mandataire et la procuration ;
  - selon le cas, les documents mentionnés au point D.1.2. (a).

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. Le Client peut en cas de refus d'Abonnement procéder à l'achat d'un Forfait d'appel prépayé.

### 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, ...).
- D3.2. 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.
- D3.3. Telenet Group ne peut en aucun cas être tenue responsable :
- du contenu des conversations menées dans le cadre des Services ;
  - 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 charge, 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.
  - 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'une éventuelle violation de la confidentialité des données transmises par le biais des Services ;
  - des dommages aux et/ou de la perte de données reçues ou transmises par le biais des Services.
- D3.4. 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 au maximum cinq (5) fois le dernier Relevé de compte du Client étant entendu que ce montant total ne pourra jamais dépasser cinquante mille (50.000) euros.

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

- D4.1. Sans préjudice de l'article D.4.2., tout Produit devient la propriété du Client dès sa livraison au Client. 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.
- D4.2. Dans certains cas spécifiques, le Produit ne devient pas la propriété du Client au moment de sa livraison. 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 avec tableau d'amortissement, ou si le Client acquiert le Produit moyennant un crédit à la consommation conclu avec un tiers. Dans ces cas, le Client doit lire les conditions spécifiques respectivement applicables. 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 la livraison du Produit.
- D4.3. 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.
- D4.4. Sous réserve des dispositions impératives en la matière, Telenet Group est exonérée de toute responsabilité relative aux Produits au-delà d'une période de deux (2) ans qui commence à courir à la date de la livraison au Consommateur.
- D4.5. En cas d'achat d'un Produit par le Shop en ligne de Telenet Group, des Conditions particulières, spécifiques à une vente à distance, sont d'application. Le Client peut prendre connaissance de ces Conditions particulières avant de confirmer définitivement un achat dans le Shop en ligne.

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

Le traitement de données à caractère personnel est soumis à la politique de protection de la vie privée de BASE. Vous pouvez 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>. Vous pouvez aussi toujours en demander une copie au service clientèle de BASE ou dans l'un des BASE shops.

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

##### **D6.1. Information**

- D6.1.1. Le Client reconnaît avoir reçu avant la conclusion du Contrat toutes les informations nécessaires, en ce compris la Fiche d'info, relatives aux Services et aux Produits. Les Fiches d'info peuvent être consultées à tout moment sur le site web de Telenet Group.
- D6.1.2. 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 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.
- D6.1.3. Le Client recevra automatiquement un SMS dès que sa consommation dépasse le Plan tarifaire de son Abonnement. Un second avertissement sera envoyé lorsque le Plan tarifaire de l'Abonnement est dépassé de plus de 50 euros. Dans l'espace client sur le site [www.base.be](http://www.base.be), le Client peut configurer des avertissements supplémentaires. Remarque importante : dans certains cas, le traitement de la consommation du Client peut durer plus longtemps et les avertissements seront envoyés avec un retard (par exemple si Telenet Group n'a pas encore reçu les informations d'un opérateur étranger).

##### **D6.2. 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, il 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 sont également repris sur les Fiches d'info qui peuvent être consultées 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. Relevé de compte ou Facturation et paiement

D.8.1. Le Relevé de compte 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 charger 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. Le Client reçoit un Relevé de compte détaillée dans l'espace client. Le Client qui demande à recevoir le Relevé de compte de BASE sur papier ne pourra consulter le Relevé de compte détaillée que dans l'espace client.

D.8.3. Sous réserve d'une convention dérogatoire ou, entre autres, de problèmes techniques, Telenet Group envoie le Relevé de compte au Client sur base mensuelle. Etant donné que Telenet Group a plusieurs cycles de facturation par mois, la période chargée ne correspondra pas pour tous les Clients à un mois calendrier. Il est dès lors possible que le premier Relevé de compte 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 immédiatement en vigueur. 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 chargés 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. Le Relevé de compte 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 et sans frais, revenir à un Relevé de compte sur papier traditionnelle.

Il pourra également toujours, dans ce cas, demander un ou plusieurs duplicatas de son Relevé de compte moyennant le paiement du montant indiqué par Telenet Group.



D.8.5. Tous les montants chargés sont payables dans le délai indiqué sur le Relevé de compte. Les différents modes de paiement sont détaillés sur [www.base.be](http://www.base.be).

D.8.6. En cas de non-paiement à l'échéance, Telenet Group enverra un rappel au Client. Dans ce cas, des frais de rappel peuvent être facturés (voir liste des frais [www.base.be](http://www.base.be)).

Les montants qui ne sont pas payés à échéance seront majorés d'une indemnité forfaitaire (y compris les intérêts légaux calculés à partir de la date d'échéance jusqu'à la date de paiement intégral et les frais de rappel). L'indemnité forfaitaire est déterminée par la loi du 4 mai 2023 (livre XIX "Dettes du consommateur" du Code de droit économique) :

- a) 20 euros si le montant restant dû est inférieur ou égal à 150 euros;
- b) 30 euros augmentés de 10 % du montant dû sur la tranche comprise entre 150,01 et 500 euros si le montant restant dû est compris entre 150,01 et 500 euros;
- c) 65 euros augmentés de 5 % du montant dû sur la tranche supérieure à 500,01 euros avec un maximum de 2.000 euros si le montant restant dû est supérieur à 500 euros.

D.8.7. Si Telenet Group ne règle pas les éventuels montants qu'il doit dans le délai convenu, le Client aura droit à des intérêts légaux similaires à partir du moment où Telenet Group aura été informé du numéro de compte du Client.

D.8.8. La contestation d'un Relevé de compte de Telenet Group doit, sous peine d'irrecevabilité, être communiquée à Telenet Group, dans un délai d'un mois à compter de la date du Relevé de compte. Cette possibilité ne porte pas préjudice à l'obligation du Client de payer ce Relevé de compte 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 Relevés de compte postérieures si celles-ci ne donnent pas lieu à contestation.

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

## 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. D.9.2. Le Client ne peut céder à un tiers, partiellement ou totalement, ses droits et/ou obligations résultant du Contrat que moyennant l'accord écrit de Telenet Group.

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

D.10.1. Début et durée de l'Abonnement

L'Abonnement du Client débute au moment de l'activation de l'Abonnement.

A moins que le Client n'ait expressément opté dans la Demande d'abonnement pour un Contrat à durée déterminée, l'Abonnement est conclu 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'un Relevé de compte 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 ;
- 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, de demande de sursis de paiement, 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 chargés pendant la période de suspension. La suspension est levée dès que Telenet Group reçoit la preuve de la régularisation de la situation. Les frais de déblocage peuvent être facturés au Client. Ces frais sont 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 demande de sursis de paiement, 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. Après l'expiration du préavis, le Client sera migré vers un produit avec un Forfait d'appel prépayé. D.10.3.1.4. La résiliation de l'Abonnement par Telenet Group effectuée conformément aux articles D.10.3.1.1., 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. Sauf stipulations expresse contraire, les Clients ont un Abonnement à durée indéterminée. Le Client peut mettre fin à un Abonnement à durée indéterminée par écrit au moment choisi par lui, même immédiatement, sans devenir redevable d'une quelconque indemnité. Il suffit que le Client en informe Telenet Group par écrit. Telenet Group clôturera dès que possible les Services 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.

D.10.3.2.2. Un Abonnement à durée déterminée est automatiquement prolongé à son échéance pour une durée indéterminée, à moins que le Client ne le résilie par écrit au moins un mois avant l'expiration de ladite durée déterminée.

D.10.3.2.3. Si le Client résilie l'Abonnement et a reçu, gratuitement ou à un prix inférieur, un produit dont l'obtention était liée à la souscription à l'Abonnement, alors le client est redevable, en cas de résiliation de l'Abonnement pendant les vingt-quatre (24) premiers mois qui suivent l'entrée en vigueur de l'Abonnement, d'une indemnité égale à la valeur résiduelle dudit/desdits Produit(s) au moment de la fin de l'Abonnement. La valeur résiduelle est reprise sur un tableau d'amortissement annexé au formulaire de souscription de l'Abonnement. Une résiliation suite à un décès ou 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.10.3.2.4. 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. Sauf mention contraire expresse, toute résiliation du Contrat entraîne l'effacement automatique de l'ensemble des données éventuellement stockées par Telenet Group pour le Client. 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. En cas de modifications prévues à un Contrat, Telenet Group informera dûment le Client au moins un mois avant leur entrée en vigueur d'une modification du Contrat ou d'une augmentation tarifaire si la modification ou l'augmentation prévue a de l'impact 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 annoncée, il peut résilier unilatéralement, par écrit et au moment choisi par lui, même immédiatement, l'Abonnement et ceci sans paiement d'une quelconque indemnité.

D.11.3. Le Client qui utilise les Services à l'aide d'un Forfait d'appel prépayé et qui n'accepte pas l'augmentation tarifaire ou la modification du Contrat ou des caractéristiques techniques annoncée, n'aura en aucun cas droit au remboursement du Forfait d'appel prépayé déjà acheté. Le Client qui achète/recharge un Forfait d'appel prépayé après l'annonce des modifications est irréfablement présumé avoir accepté les modifications.

D.11.4. Si la modification du Contrat par Telenet Group a pour conséquence qu'il devient impossible pour le Client d'utiliser le Forfait d'appel prépayé dont il disposait avant la modification, Telenet Group aura pour unique obligation de remplacer les Forfaits d'appel prépayés devenus inutilisables par des nouveaux forfaits d'appel prépayés de même valeur. Le Client n'aura en aucun cas droit au remboursement du Forfait d'appel prépayé devenu inutilisable.

#### **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, l'un des canaux indiqués ci-après peut être utilisé :

Par lettre : Liersesteenweg 4, 2800 Malines

Par télécopie : 0800/20 487

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

Par téléphone : 0486/19 1999

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 ou [www.mediateurtelecom.be - 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 de BASE est disponible 7 jours sur 7, 24 heures sur 24.

Le numéro du service clientèle pour particuliers est le suivant :

- à partir de tout téléphone, fixe ou mobile, en Belgique : Clients BASE 0486 19 1999 (gratuit)  
Autres 0486 19 1999
- à partir de tout téléphone, fixe ou mobile, à l'étranger : +32 486 19 1999

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

- surfez sur [www.BASE.be](http://www.BASE.be)
- 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, veuillez consulter les coordonnées et les heures d'ouverture du service clientèle responsable pour le Produit ou le Service en question sur le site [www.base.be](http://www.base.be).