

# Conditions générales

Conditions générales de Telenet	1
Conditions particulières pour Telenet Internet	4
Conditions particulières pour Telenet Télévision (analogique et numérique)	5
Conditions particulières pour la location d'un(e) Digibox (HD)/Digicorder (HD)	6
Conditions particulières pour la Téléphonie Fixe de Telenet	6
Conditions particulières des services mobiles Telenet	7



## Conditions générales de Telenet

Les conditions générales de Telenet s'appliquent aux services de Telenet. Chaque service fait également l'objet de conditions particulières incluant des dispositions spécifiques audit service. En cas de contradiction avec les conditions générales, les conditions particulières du service spécifique prévalent.

### 1. Définitions

- 1.1. **Facture/Relevé de compte** : l'état descriptif des coûts et indemnités liés au(x) service(s) qui vous a (ont) été ou doi(ven)t vous être fourni(s) et - éventuellement - aux appareils terminaux vendus par Telenet dans le cadre du contrat. Une Facture, que Telenet doit obligatoirement remettre à certains Clients en vertu de la législation belge en matière de TVA, comporte une confirmation de l'existence d'une créance liquide vis-à-vis du Client. Le Client doit communiquer son numéro de TVA. Les articles applicables aux Relevés de compte le sont aussi aux Factures.
- 1.2. **Client, Vous, Votre** : la personne physique, la personne morale ou l'association de fait avec laquelle Telenet conclut le présent contrat, en ce compris toute personne qui agit ou dont nous pouvons raisonnablement penser qu'elle agit avec votre autorisation ou consentement.

### 2. Champ d'application des conditions générales et composition du contrat

- 2.1. Les présentes conditions générales décrivent l'ensemble des droits et obligations entre le Client et Telenet eu égard au(x) service(s). Le Client déclare avoir été suffisamment informé sur le contenu de ces conditions générales et avoir accepté les caractéristiques du (des) service(s) Telenet ainsi que les conditions générales.
- 2.2. Outre les conditions générales, le contrat inclut aussi la confirmation d'achat avec mention du prix du ou des services commandés, les conditions particulières, les autres dispositions spécifiées dans les présentes conditions générales ou la confirmation d'achat et tout amendement écrit du présent contrat.
- 2.3. Tous les accords ou communications oraux ou écrits antérieurs portant sur le contrat et/ou le(s) service(s) sont considérés comme nuls et sont remplacés par ce contrat.
- 2.4. Le Client ne peut en aucun cas modifier ou remplacer le contrat, sauf convention contraire.

### 3. Conditions relatives à la conclusion et à l'exécution du contrat

- 3.1. Telenet se réserve le droit, sans être tenu à la moindre indemnité, de ne pas conclure de contrat ainsi que de résilier, suspendre ou dissoudre un contrat existant notamment dans l'une des situations suivantes :
  - raisons techniques ;
  - données du client incorrectes ou abus de ces données ;
  - indications sérieuses de fraude, de manque de solvabilité ou de non-paiement de nos services. Ces indications peuvent ressortir, par exemple, d'un historique précédent de défaut de paiement ;
  - utilisation d'un Service Telenet en contradiction avec le contrat, les dispositions légales ou réglementaires en vigueur, l'ordre public ou les bonnes mœurs, ou nuisant au bon fonctionnement ou à l'intégrité du réseau Telenet ;
  - non-respect des obligations d'autres contrats conclus avec Telenet ou des entreprises faisant partie du groupe Telenet.
- 3.2. Le Client fournira à Telenet tous les documents que Telenet estime nécessaires pour conclure le contrat. Le Client s'engage à informer immédiatement Telenet de toute modification de ses données de contact et de ses données personnelles.

### 4. Entrée en vigueur et durée du contrat

- 4.1. Le contrat entre en vigueur le jour de l'installation ou de l'activation du service.
- 4.2. Sauf convention contraire, le contrat est conclu pour une période d'un (1) an à partir de l'installation ou de l'activation du service. Il sera tacitement reconduit pour une durée indéterminée à la date d'échéance. Les modalités de résiliation sont explicitées ailleurs dans ces conditions générales ainsi que dans les conditions particulières.

4.3. La dernière version des conditions générales peut toujours être obtenue auprès du Service Clientèle de Telenet ou sur le site [www.telenet.be/conditionsgenerales](http://www.telenet.be/conditionsgenerales).

## **5. Obligations de Telenet**

- 5.1. Telenet s'engage à mettre en œuvre tout son savoir-faire pour vous fournir des services ininterrompus de la meilleure qualité possible, conformément aux dispositions légales, réglementaires et contractuelles. Telenet fera de son mieux pour résoudre rapidement les éventuelles interruptions ou perturbations, ou pour procéder aux réparations requises à court terme.
- 5.2. Sans préjudice de ce qui précède, vous avez le droit, en cas d'interruptions sérieuses dépassant sept (7) jours, de résilier le contrat sans frais ou de demander que les frais d'abonnement correspondant à la durée de l'interruption susmentionnée vous soient crédités, sauf si cette interruption est imputable à vous-même ou à un autre opérateur.
- 5.3. Telenet fournit ses services jusqu'au point de connexion au réseau (point via lequel vous avez accès aux services). Vous trouverez de plus amples renseignements sur la connexion Telenet et d'autres instructions techniques sur [www.telenet.be](http://www.telenet.be).
- 5.4. L'entretien et l'extension du réseau Telenet peuvent amener Telenet à limiter ou suspendre le(s) service(s) pendant une courte période, sans que Telenet vous soit redevable d'une quelconque indemnité.
- 5.5. Telenet assume les coûts inhérents à l'entretien et à l'extension du réseau Telenet et des appareils Telenet, ainsi qu'aux réparations des appareils terminaux vendus par Telenet et sous garantie chez Telenet, sauf en cas de tromperie ou de faute ou négligence grave du Client.
- 5.6. Les réparations urgentes, les réparations d'appareils terminaux du client (sauf convention contraire) et les réparations dues à votre utilisation incorrecte seront effectuées à vos frais (tarifs : voir la liste des prix).
- 5.7. Une indemnité de service forfaitaire peut être portée en compte pour les réparations en dehors des heures de bureau (tarifs : voir la liste des prix).
- 5.8. Si l'installateur de Telenet n'honore pas le rendez-vous fixé pour la réparation sans vous avertir au préalable, vous pourrez obtenir un dédommagement forfaitaire moyennant certaines conditions (tarifs : voir la liste des prix).

## **6. Obligations du Client**

- 6.1. Le Client s'engage à n'utiliser les Services qu'à des fins légales, conformément au contrat et aux consignes d'utilisation.
- 6.2. Les services et leur contenu ne peuvent être utilisés que dans un contexte privé, sauf convention contraire.
- 6.3. Les services et leur contenu ne peuvent pas être diffusés, commercialisés, vendus, loués, mis à disposition ou reproduits de quelque manière que ce soit et sur quelque support que ce soit au bénéfice de tout tiers, ni gratuitement ni à titre onéreux, sauf en cas d'approbation préalable, explicite, incontestable et écrite de Telenet. Il est également interdit au Client d'envoyer à des tiers, via le réseau Telenet, des messages textuels ayant la moindre teneur commerciale.
- 6.4. Toute utilisation frauduleuse et/ou illégitime des appareils de Telenet est strictement interdite. La licence d'utilisation des logiciels de Telenet est personnelle et non cessible. Cette licence expire immédiatement en cas de résiliation du présent contrat.
- 6.5. Vous devez gérer en bon père de famille les appareils de Telenet, qui demeurent la propriété de Telenet. Les éventuelles perturbations ou interruptions doivent être signalées à Telenet par le Client. Le Client est responsable en cas de perte, de vol et d'endommagement des appareils de Telenet. Les appareils de Telenet ne seront pas vendus, loués ou cédés par le Client.
- 6.6. Sous réserve d'une dérogation préalable, écrite et explicite de Telenet, les appareils et le réseau de Telenet ne pourront être entretenus et réparés que par une personne désignée par Telenet. Les appareils de Telenet doivent toujours demeurer aisément accessibles pour Telenet, afin de permettre un contrôle à tout moment. Telenet pourra réclamer à tout moment la restitution des appareils de Telenet, moyennant leur remplacement par des produits équivalents, sauf si le Client n'honore pas ses obligations en vertu des dispositions du contrat.
- 6.7. Si vous ne pouvez honorer un rendez-vous d'installation et/ou de réparation avec Telenet, vous devez en avertir Telenet. À défaut, Telenet vous facturera une indemnité pour déplacement inutile (tarifs : voir la liste des prix).

## **7. Coûts et indemnités**

- 7.1. Les coûts et indemnités dont vous êtes redevable pour les services sont mentionnés dans la confirmation d'achat, sur [www.telenet.be](http://www.telenet.be) et dans la liste des prix.
- 7.2. **Indemnité d'installation**
  - 7.2.1. Vous avez le choix entre différents types d'installation, décrits sur [www.telenet.be](http://www.telenet.be). L'indemnité d'installation facturée dépendra de l'installation choisie.
  - 7.2.2. Le prix des appareils Telenet vendus – adaptateur Powerline, station de base sans fil, câble HDMI, câble DVI, modem sans fil, multiprise, Digibox, Digicorder, etc. – n'est pas inclus dans l'indemnité d'installation.
  - 7.2.3. Après l'installation par Telenet, le certificat de qualité est signé. L'installation est considérée comme réussie s'il n'y a pas de mention contraire sur le certificat de qualité. À partir du moment où le certificat de qualité est signé, le risque de perte, vol ou endommagement des appareils de Telenet et des appareils terminaux vendus par Telenet vous est transféré. En cas de livraison ou de remise d'appareils de Telenet ou d'appareils terminaux vendus par Telenet, le risque de perte, vol ou endommagement vous est transféré à partir du moment de livraison ou de remise.
  - 7.2.4. Si vous avez opté pour une installation de type Self Starter ou si une installation n'est pas nécessaire (simple activation par Telenet), vous êtes censé avoir été correctement raccordé à partir du moment d'activation.
  - 7.2.5. Si vous ne disposez pas d'un raccordement de câblodistribution existant et fonctionnel et que vous demandez à Telenet de le fournir, les frais en seront déterminés préalablement aux travaux et de commun accord entre vous et Telenet.

7.2.6. Vous déclarez disposer de toutes les licences nécessaires pour le logiciel installé sur votre appareil terminal. Telenet n'assume en aucun cas une responsabilité pour le logiciel déjà installé sur votre appareil terminal.

### **7.3. Frais d'activation**

7.3.1. Les frais d'activation seront portés en compte lors de l'activation et de la modification du service ainsi que lors de la réactivation de services. Ils seront également portés en compte en cas d'activation d'un appareil supplémentaire.

### **7.4. Frais d'abonnement**

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

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

## **8. Modalités de facturation et de paiement**

8.1. TÀ moins que vous disposiez uniquement de la télévision par câble de Telenet (abonnement annuel), les services vous seront facturés mensuellement. Telenet se réserve le droit de vous les facturer selon une autre fréquence en cas de volumes excessifs, pour des raisons de solvabilité ou pour des raisons liées à la technique des systèmes.

8.2. Les relevés de compte seront envoyés ou seront disponibles à l'adresse e-mail, de facturation ou de pc-banking que vous aurez spécifiée. Telenet se réserve le droit de ne transmettre ses relevés de compte que par e-mail.

8.3. Un duplicata vous sera remis à votre demande. Telenet se réserve le droit de facturer des coûts pour ce duplicata. Ces coûts figurent dans la liste des prix.

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

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

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

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

### **8.8. Non-paiement**

8.8.1. En cas de non-paiement à l'échéance, Telenet vous enverra un rappel ou l'enverra au tiers payant désigné par vous. Des frais de rappel vous seront alors facturés (tarifs : voir la liste des prix).

8.8.2. Par ailleurs, les relevés de compte, les éventuelles indemnités de résiliation et autres indemnités (telles que, sans exclusive, les dommages-intérêts forfaitaires) non payés à échéance seront majorés, après rappel, d'un taux d'intérêt de retard conventionnel de 10 % sur une base annuelle, calculé de l'échéance jusqu'au paiement intégral, ainsi que d'une indemnité s'élevant à 15 % des montants en souffrance avec un minimum de 40 EUR, sans préjudice du droit de Telenet quant à réclamer une indemnité plus élevée moyennant preuve d'un dommage plus important réellement subi.

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

## **9. Garantie et acompte**

9.1. Telenet peut, avant la conclusion du contrat ainsi que pendant la durée du contrat, réclamer une garantie ou un acompte dans les cas suivants (liste non exhaustive) : si le Client s'avère en défaut de paiement pendant la durée du contrat, si le Client s'est avéré en défaut de paiement dans le passé (le cas échéant, dans le cadre d'un contrat antérieur entre le Client et Telenet ou entre un utilisateur et Telenet), si les informations fournies par le Client sont incomplètes, en cas de demande de roaming (voix et données), en cas d'utilisation de numéros spéciaux, en cas de constat d'une consommation excessive.

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

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

## **10. Suspension et résiliation pour cause de non-exécution du contrat par le Client**

10.1. Si vous n'honorez pas vos obligations dans le cadre du présent Contrat ou d'un autre contrat conclu avec une entreprise liée à Telenet ou relatif à d'autres services Telenet, Telenet peut, après rappel, décider de suspendre le contrat ; refuser la réactivation d'un ou plusieurs services ; refuser d'effectuer une réparation ou rejeter une demande de services supplémentaires ou soumettre ces prestations à des conditions additionnelles jusqu'à ce que Telenet ait perçu le paiement de tous les montants en souffrance ou jusqu'à ce que vous ayez prouvé à Telenet que vous avez honoré vos obligations en vertu de ce contrat. Ces mesures n'altèrent en rien le droit de Telenet quant à réclamer le paiement intégral de tous les montants en souffrance, des frais d'activation, des intérêts

de retard, des indemnités ainsi que d'autres indemnisations contractuelles et, le cas échéant, des dommages-intérêts pour les préjudices subis par Telenet à la suite de vos actes ou de votre négligence.

- 10.2. Telenet peut décider, de plein droit, de résilier entièrement le contrat sans préavis ni indemnité si vous avez commis une infraction grave et/ou répétée envers vos obligations découlant de ce contrat, d'un autre contrat avec Telenet ou d'un contrat avec une entreprise liée à Telenet ; si vous vous êtes abstenu à plusieurs reprises de payer vos relevés de compte / factures ; si vous êtes en état de faillite ou de cessation de paiement ; si vous avez conclu un arrangement avec vos créanciers ; si vous êtes déclaré insolvable ; si vous êtes mis en liquidation ; ou si un curateur, un administrateur provisoire, un médiateur de dettes ou une personne similaire a été désignée. Ces mesures n'altèrent en rien le droit de Telenet quant à réclamer le paiement intégral de tous les montants en souffrance, des frais d'activation, des intérêts de retard, des indemnités ainsi que d'autres indemnisations contractuelles et, le cas échéant, des dommages-intérêts pour les préjudices subis par Telenet à la suite de vos actes ou de votre négligence.
- 10.3. En cas d'urgence, ou de mandat et/ou décision des autorités ou du tribunal, Telenet peut suspendre directement votre connexion de plein droit, sans mise en demeure préalable et sans vous devoir la moindre indemnité ou résilier le contrat avec effet immédiat. Dans ce cas, vous recevez un avis justificatif écrit dès que possible. Ces mesures n'altèrent en rien le droit de Telenet quant à réclamer le paiement intégral de tous les montants en souffrance, des frais d'activation, des intérêts de retard, des indemnités ainsi que d'autres indemnisations contractuelles et, le cas échéant, des dommages-intérêts pour les préjudices subis par Telenet à la suite de vos actes ou de votre négligence.
- 10.4. Dans le cas d'un service de téléphonie mobile ou fixe, Telenet peut limiter ce service aux prestations minimales. Il sera alors uniquement possible de recevoir des appels ou autres transferts de données entrants nationaux (à l'exception des appels payés par le destinataire) et il ne sera pas possible d'effectuer des appels sortants ou de transmettre des données, à l'exception des appels vers des numéros gratuits et des services d'urgence. Vous en serez averti au préalable. Cette mesure n'altère en rien le droit de Telenet quant à réclamer le paiement intégral de tous les montants en souffrance, des frais d'activation, des intérêts de retard, des indemnités ainsi que d'autres indemnisations contractuelles et, le cas échéant, des dommages-intérêts pour les préjudices subis par Telenet à la suite de vos actes ou de votre négligence. Les frais entraînés par vous pour la mise en oeuvre/l'annulation du service minimum sont à votre charge

## **11. Modalités de résiliation par le client**

- 11.1. Vous pouvez résilier le contrat durant la durée contractuelle minimale moyennant le paiement d'une indemnité de résiliation équivalant aux frais d'abonnement pour les mois restants jusqu'à la fin de la durée minimale.
- 11.2. Si vous n'avez pas résilié le contrat au plus tard un (1) mois avant la fin de la durée minimale par lettre recommandée, celui-ci est automatiquement prolongé pour une durée indéterminée. À partir de ce moment, vous pouvez en tout temps résilier le contrat par lettre recommandée avec préavis d'au moins un (1) mois.
- 11.3. Vous pouvez résilier le contrat immédiatement et sans frais en cas d'interruptions sérieuses (voir l'article 5.2. des présentes conditions générales), en cas de modifications apportées à votre désavantage par Telenet (voir l'article 17 de ces conditions générales) et si vous déménagez vers une zone Telenet non rattachable à condition d'en avertir Telenet au moins un mois avant la date du déménagement et de fournir une preuve de ce déménagement à Telenet.
- 11.4. À la fin de ce contrat, quelle qu'en soit la raison, le Client paiera à Telenet tous les montants qu'il lui doit dans le cadre de ce contrat.
- 11.5. À moins que vous ne résilie le contrat durant la période minimale, Telenet vous remboursera les frais d'abonnement et/ou droits d'auteur prépayés.
- 11.6. Les Appareils Telenet mis à la disposition du Client doivent être restitués en bon état à Telenet, à moins que Telenet ne vous fournisse d'autres instructions à ce sujet.

## **12. Vie privée**

- 12.1. Les données personnelles communiquées par le Client et les membres de sa famille, les données relatives à l'utilisation des services, les données de facturation et de paiement ainsi que les données techniques sont traitées par Telenet pour
- l'exécution du contrat ;
  - la gestion de la clientèle ;
  - la mise en œuvre d'études de marché et l'établissement de profils d'utilisation ;
  - des objectifs de promotion et de prospection comme le marketing direct (plus particulièrement pour tenir le Client régulièrement informé des nouveaux avantages, produits ou services et promotions en cours de Telenet et des entreprises liées à Telenet) ; et
  - l'amélioration du service.
- 12.2. Les données susmentionnées du Client et des membres de sa famille peuvent être communiquées aux entreprises liées à Telenet ainsi qu'à des tiers travaillant et/ou effectuant des ventes au nom et pour le compte de Telenet pour les mêmes fins. Si le Client ne souhaite pas recevoir de publicités de Telenet ou d'entreprises liées à Telenet, il est tenu de le signaler à l'adresse suivante : Telenet, Service Clientèle, Liersesteenweg 4, 2800 Malines.
- 12.3. Telenet ne transmet en principe aucune donnée personnelle à des tiers sauf pour respecter des obligations légales et en cas de demande expresse des autorités judiciaires ou des services de police, ainsi que dans les cas et les conditions stipulés ci-dessous :
- (i) Le Client reconnaît et accepte que son utilisation des services (numériques) interactifs peut impliquer que certaines données personnelles soient communiquées à des tiers avec l'autorisation du Client comme, par exemple, les stations ou les annonceurs belges ou étrangers qui proposent ces services interactifs. Avant toute communication de ces données personnelles à des tiers, un message d'avertissement apparaîtra toujours sur l'écran du téléviseur et il sera demandé au Client de donner son autorisation pour la communication de ses données personnelles. Telenet décline toute

responsabilité quant au traitement des données personnelles du Client et des membres de sa famille par ces tiers.

- (ii) Telenet traite les données concernant l'utilisation (interactive) des services par le client et les membres de sa famille (notamment les données concernant l'utilisation du service Film à la carte, comme le choix du film, l'heure, la durée etc.) en vue de l'imputation des relevés de compte, et afin d'informer régulièrement le Client des nouveaux avantages, produits ou services, des promotions en cours et/ou de l'optimisation du ou des services. Ces données sont conservées jusqu'à la fin de la période pendant laquelle le Relevé de compte peut être contesté en droit ou le paiement peut être exigé et/ou jusqu'à la fin des campagnes marketing concernées. Le Client se porte fort que les membres de sa famille acceptent également ces traitements des données personnelles, y compris la publication éventuelle des données dans le contexte de la vérification de l'utilisation des services portés en compte. Le client confirme qu'il a mis au courant les membres de sa famille de ces traitements possibles de leurs données personnelles. Si le client souhaite s'opposer au traitement des données concernant l'utilisation des services par lui-même ou les membres de sa famille, il peut le demander à l'adresse suivante :  
Telenet, Service Clientèle, Liersesteenweg 4, 2800 Malines.

- 12.4. La Digibox/le Digicorder est équipé(e) d'un logiciel qui permet l'enregistrement des opérations effectuées avec la Digibox/le Digicorder. Ces données sont enregistrées dans le but de découvrir d'éventuels problèmes techniques ou autres, d'améliorer la fourniture de services (mises à jour de logiciels, optimisation du fonctionnement des services, etc.) et d'augmenter l'efficacité des services. Ces données ne sont pas transmises à des tiers. Toutefois, des données statistiques peuvent être publiées sous une forme compilée à l'intention de tiers.
- 12.5. Le Client et, dans le cas du service de télévision, les membres de sa famille ont le droit d'obtenir la communication des données à caractère personnel les concernant qui sont traitées par Telenet. Si elles sont incorrectes, incomplètes ou non pertinentes, ils peuvent en demander la correction ou la suppression. S'ils souhaitent exercer ce droit, ils peuvent adresser une demande écrite datée, signée et accompagnée d'une copie de leur carte d'identité à Telenet Service Clientèle, Liersesteenweg 4, 2800 Malines.

### **13. Responsabilité de Telenet**

- 13.1. La responsabilité de Telenet ne peut être invoquée que dans la mesure où vous pouvez démontrer que Telenet a commis une faute contractuelle grave, en cas de malveillance ou si Telenet n'a pas respecté un engagement qui constitue une des principales prestations du contrat. La responsabilité de Telenet est limitée à la réparation du dommage prévisible, direct et personnel que vous avez subi, à l'exclusion de tout dommage indirect ou immatériel, notamment, mais sans être limitatif, une perte commerciale, de revenus ou de bénéfices, une perte de clients ou de contrats, et une perte ou un endommagement de données ou d'enregistrements. En tous les cas, la responsabilité de Telenet se limite à l'équivalent de 3 mois de frais d'abonnement pour le service concerné, avec un maximum de 100 EUR.
- 13.2. Telenet ne peut être tenu pour responsable de retards ou insuffisances dans l'exécution du ou des services et des conséquences qui en découlent en raison d'une force majeure.
- 13.3. Telenet décline toute responsabilité pour les actes ou négligences de tiers (à l'exception de ses sous-traitants) créant des perturbations de courte ou longue durée au niveau du ou des services. Telenet ne peut pas non plus être tenu pour responsable en cas de suspension ou d'arrêt du ou des services mis à votre disposition.
- 13.4. Telenet met uniquement le ou les services concernés à disposition. Vous savez et reconnaissez que Telenet n'a aucun contrôle sur les informations, la qualité, la sécurité ou le prix des données, programmes ou services auxquels vous avez accès via le ou les services, et que Telenet ne contrôle pas le contenu des informations que vous envoyez, téléchargez et/ou recevez via le ou les services. Telenet exclut toute responsabilité en rapport avec le contenu des informations envoyées ou reçues, de quelque nature que ce soit. En ce qui concerne les services de tiers fournis via le réseau Telenet ou dont vous pouvez faire usage via le ou les services, vous savez et reconnaissez que Telenet agit uniquement en tant qu'intermédiaire pour la facturation et la perception des montants dus. Telenet ne peut en aucun cas être considéré comme offrant ces services en son nom propre et pour son propre compte.

### **14. Responsabilité du Client**

- 14.1. Le Client est responsable de l'utilisation des services ainsi que du respect de ses obligations contractuelles en vertu du présent contrat, même si plusieurs utilisateurs ont été spécifiés et même en cas de perte ou de vol des appareils terminaux requis. Le Client est responsable, vis-à-vis de Telenet, pour tout dommage occasionné à Telenet et à des tiers si ces dommages découlent de l'utilisation du ou des services.
- 14.2. Le Client est responsable des appareils Telenet mis à disposition, du fonctionnement irréprochable des appareils terminaux raccordés au réseau Telenet, du raccordement correct des appareils terminaux au réseau Telenet et de l'utilisation adéquate de ses appareils terminaux ou des appareils de Telenet.
- 14.3. Le Client s'engage à informer Telenet de la perte ou du vol des appareils terminaux et/ou des appareils de Telenet.
- 14.4. Le contenu de la communication que vous effectuez en utilisant le ou les services reste en tous les cas de votre responsabilité et Telenet n'est pas censé le limiter ou le surveiller. Vous préserverez Telenet de toute revendication de tiers à l'encontre de Telenet suite à votre utilisation fautive et/ou illégale du service. Vous vous engagez en outre à prendre toutes les mesures nécessaires pour préserver l'intégrité et la confidentialité de vos données, notamment contre les virus et la cybercriminalité. Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet notamment sur [www.telenet.be](http://www.telenet.be)

### **15. Réclamations**

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

- 15.2. Les réclamations doivent être adressées à Telenet dans les deux mois suivant la date du relevé de compte ou le sinistre. L'obligation de paiement du montant contesté et les éventuelles mesures prises à la suite d'un non-paiement seront alors suspendues. Le montant non contesté devra être payé dans le délai normal. Si, après analyse, la réclamation est rejetée par Telenet, le montant contesté sera immédiatement exigible dans son intégralité.
- 15.3. Si vous n'êtes pas d'accord avec la décision relative à votre réclamation, vous pouvez vous adresser au Service de médiation pour les Télécommunications. Données de contact pour ce service : place des Barricades 1, 1000 Bruxelles ou [www.mediateurtelecom.be](http://www.mediateurtelecom.be). Si votre réclamation est déclarée recevable par le Service de médiation pour les Télécommunications, vous ne devrez pas payer de frais administratifs et la procédure de perception sera suspendue pour une période maximale de quatre (4) mois à partir de l'introduction de la réclamation auprès du Service de médiation pour les Télécommunications. Vous pouvez également vous adresser au Service de médiation pour les Télécommunications en cas d'appels malveillants et dérangeants à caractère persistant.
- 16. Transfert du contrat**
- 16.1. Transfert par Telenet**  
Telenet a le droit de transférer ses droits et devoirs contractuels, en tout ou en partie, à un tiers sans en demander l'autorisation au Client et sans que ce dernier puisse exiger de dédommagement eu égard à ce transfert.
- 16.2. Transfert par le Client**  
Le Client peut transférer l'intégralité de ses droits et devoirs contractuels à un tiers (personne physique ou morale) moyennant l'autorisation écrite de Telenet et après que le Client et le repreneur ont complété et signé le formulaire de reprise établi par Telenet.
- 17. Modifications**
- 17.1. Telenet peut en tout temps modifier ces conditions générales, les tarifs et les spécifications techniques ou les propriétés de ses services. Vous serez averti un mois à l'avance de l'entrée en vigueur de ces changements.
- 17.2. Si vous n'êtes pas d'accord avec une modification en votre défaveur, vous avez le droit de résilier sans frais le contrat par lettre écrite au plus tard avant le dernier jour du mois suivant l'entrée en vigueur des changements.
- 17.3. Telenet peut en tout temps modifier les conditions de prix. En cas de majoration de prix, vous avez le droit de résilier sans frais le contrat par lettre écrite au plus tard avant le dernier jour du mois suivant la réception du dernier Relevé de compte après l'entrée en vigueur des changements.
- 17.4. Vous devez informer Telenet à temps de tout changement en rapport avec vos données d'adresse e-mail, d'identification, d'adresse et de relevé de compte, afin que nous puissions continuer à vous fournir correctement nos services. Vous pouvez contacter le Service Clientèle de Telenet gratuitement à cette fin ou procéder vous-même à ces modifications via My Telenet.
- 18. Droit d'application**
- 18.1. Le présent contrat est régi par le droit belge.
- 18.2. Tout litige concernant la conclusion, l'interprétation ou l'exécution de ce contrat sera du ressort exclusif des cours et tribunaux de Malines.

## Conditions particulières pour Telenet Internet

### **1 Courrier électronique, adresse e-mail, espace web et nom de domaine**

- 1.1. Courrier électronique et adresse e-mail**
- 1.1.1. Dès le début du contrat, Telenet vous attribue une ou plusieurs adresses e-mail, selon l'abonnement internet que vous avez choisi. Vous conserverez la même adresse e-mail jusqu'à la fin du présent contrat, à moins qu'elle ne soit modifiée par Telenet pour des raisons techniques, opérationnelles ou légales ou à votre initiative. Vous n'aurez droit à aucune indemnité en cas de modification de ce genre.
- 1.1.2. Si vous n'utilisez pas l'adresse e-mail Telenet, vous vous engagez à informer Telenet de l'existence d'une autre adresse e-mail ou à gérer cette adresse e-mail vous-même via My Telenet, de sorte que les e-mails puissent être envoyés vers une adresse e-mail opérationnelle et que nous puissions maintenir une communication orientée-client.
- 1.1.3. L'adresse Telenet qui vous a été attribuée ne pourra pas être conservée au cas de résiliation du contrat, sauf convention contraire.
- 1.2. Espace web**
- 1.2.1. Telenet met un espace web à la disposition de ses clients selon l'abonnement internet qu'ils ont choisi, de sorte qu'ils puissent gérer un site web.
- 1.2.2. Le Client sait et reconnaît qu'en cas de dépassement du volume de trafic web autorisé, Telenet devra prendre des mesures adaptées pour maintenir son trafic web dans certaines limites.
- 1.2.3. Le trafic en provenance et à destination de ce site web est également limité. Il dépend de l'abonnement internet choisi par le Client et ne peut dépasser l'espace web mis à la disposition du Client.
- 1.2.4. En cas de résiliation du service internet de Telenet, vous devrez assurer vous-même le transfert du site web vers un autre opérateur éventuel, sauf convention contraire.

### **1.3. Noms de (sous-)domaine**

- 1.3.1. Le ou les noms de (sous-)domaine enregistrés à votre demande vous sont attribués dans le cadre d'une licence. L'utilisation de ces noms de (sous-)domaine est soumise non seulement à ces conditions générales mais aussi aux conditions générales relatives à l'enregistrement de noms de domaine et imposées par le gestionnaire de noms de domaine concerné. Nous ne pouvons donc offrir au Client aucune garantie concernant le nom de domaine qu'il demande auprès d'un gestionnaire de noms de domaine.
- 1.3.2. Vous utilisez un tel nom de domaine à vos risques et sous votre responsabilité. Vous préserverez Telenet de tout préjudice que Telenet pourrait encourir à la suite d'une utilisation illégitime par vous-même ou un autre utilisateur de ce nom de (sous-)domaine.
- 1.3.3. Si le client souhaite un nouveau nom de (sous-)domaine pendant la durée du contrat, il devra réitérer les formalités d'enregistrement afin que ce nom de (sous-)domaine puisse lui être octroyé sous licence.
- 1.3.4. À l'expiration de la licence relative au nom de (sous-)domaine, vous devrez respecter les droits et obligations découlant des conditions générales du gestionnaire de noms de domaine. En cas de résiliation de l'enregistrement du nom de (sous-)domaine, Telenet pourra facturer une indemnité administrative au Client.
- 1.3.5. En cas de résiliation du présent contrat, pour quelque raison que ce soit, le Client pourra utiliser le nom de (sous-)domaine, si nécessaire et à sa demande écrite et explicite préalable, dans le cadre des services fournis par un autre prestataire de services internet, pour autant que la licence ne soit pas encore expirée. Dans pareil cas, le Client devra assurer lui-même le transfert de ses fichiers.

### **2. Obligations spécifiques de Telenet dans le cadre du Service internet**

- 2.1. Telenet s'engage à intégrer des protections dans le réseau Telenet afin de minimiser les risques d'abus. Telenet ne pourra toutefois pas exclure toute forme d'utilisation inappropriée.
- 2.2. Telenet décline dès lors toute responsabilité pour les virus, les e-mails indésirables, les intrus pénétrant votre ordinateur via des ports non surveillés ou d'autres formes de criminalité informatique perpétrée par des tiers.
- 2.3. Telenet prendra des mesures à l'encontre des abus commis sur le réseau Telenet par ses Clients et les utilisateurs de ses services, pour autant que Telenet en ait connaissance. Si une situation s'avère particulièrement urgente, Telenet peut suspendre immédiatement la connexion à titre temporaire afin de préserver l'intégrité du réseau. Si l'abus ne cesse pas, Telenet peut décider de suspendre l'abonnement concerné ou prendre d'autres mesures conformément aux conditions générales.
- 2.4. Pour les abus commis sur d'autres réseaux ou par des personnes ayant des adresses IP non octroyées par Telenet, le gestionnaire de l'adresse IP concernée devra être informé afin de pouvoir identifier son Client et prendre les mesures requises. Pour connaître le gestionnaire concerné, vous pouvez consulter les banques de données WHOIS (voir [www.telenet.be](http://www.telenet.be)).

### **3. Obligations spécifiques du Client dans le cadre du Service internet**

#### **3.1. Utilisation des noms d'utilisateur et mots de passe**

- 3.1.1. Pour avoir accès au service internet, le Client reçoit un ou plusieurs noms d'utilisateur et mots de passe personnels. Le Client est responsable de leur sécurité, de leur confidentialité et de leur utilisation appropriée. À cette fin, le Client devra prendre toutes les mesures nécessaires pour garantir la confidentialité, la sécurité et l'usage approprié de tous les noms d'utilisateur et mots de passe liés au service internet, et veiller à ce qu'ils ne soient pas divulgués à des tiers. Votre mot de passe et votre nom d'utilisateur ne seront pas demandés par Telenet, sauf si cela s'avère absolument nécessaire et uniquement dans le cadre d'une intervention téléphonique ou en réaction à un e-mail du client.
- 3.1.2. Toute utilisation d'un service quel qu'il soit après identification par un nom d'utilisateur et un mot de passe valides sera irrévocablement considérée comme preuve d'utilisation par le Client. Vous devez informer Telenet immédiatement si vous avez une raison de penser qu'un nom d'utilisateur ou un mot de passe est connu d'une personne non autorisée à l'utiliser ou qu'un nom d'utilisateur ou un mot de passe est ou pourrait être utilisé de manière non autorisée.
- 3.1.3. Si Telenet a des raisons de penser que la confidentialité et/ou la sécurité sont en danger ou enfreintes ou que le service internet fait l'objet d'un abus, Telenet peut changer votre nom d'utilisateur ou mot de passe et vous en informer.
- 3.1.4. Si vous oubliez votre nom d'utilisateur ou mot de passe, vous pouvez demander un nouveau mot de passe via My Telenet à condition de satisfaire aux contrôles de sécurité définis par Telenet à cet effet.

#### **3.2. Utilisation du service internet et code de conduite**

- 3.2.1. Le Client s'engage à utiliser le service internet sans perturber d'autres utilisateurs ni le réseau de Telenet de quelque manière que ce soit. Vous trouverez de plus amples renseignements ainsi que des exemples concrets à ce sujet dans le code de conduite et à l'article "Abonnement internet "Téléchargement libre" ". Le code de conduite fait partie intégrante des conditions particulières du service internet de Telenet.

#### **3.3. Abonnement internet avec volume autorisé**

- 3.3.1. Vous vous engagez à respecter en tout temps le volume mensuel autorisé conformément à la formule d'abonnement que vous avez choisie.
- 3.3.2. Si vous avez dépassé le volume autorisé, Telenet se réserve le droit de limiter votre utilisation du service internet et vous donnera la possibilité d'accroître le volume autorisé une seule fois ou de façon permanente moyennant paiement.
- 3.3.3. Nos données techniques, fournies via le Télémètre (voir My Telenet), sont décisives pour déterminer si et dans quelle mesure il est question d'un dépassement du volume autorisé.

### 3.4. Abonnement internet “Téléchargement libre”

- 3.4.1. Le terme “téléchargements libre” signifie que vous pouvez envoyer et recevoir une très grande quantité de données via le réseau de Telenet. Telenet ne vous demandera d’adapter votre consommation qu’en cas de consommation de volume excessive, susceptible de nuire au confort des autres abonnés. Par consommation de volume excessive, nous entendons une consommation qui s’élève au moins au double de la consommation de volume moyenne de tous les abonnés à votre produit internet. Telenet se réserve le droit, en cas de consommation de volume excessive – laquelle est déterminée de façon dynamique et dépend du volume du réseau local disponible – de réduire la vitesse de téléchargement à un minimum de 512 Kbits/s jusqu’au début de la période de facturation suivante. Le “téléchargement libre” ne peut être utilisé qu’à des fins privées et en conformité complète avec les conditions générales et le code de conduite de Telenet. Cela implique notamment que l’abonné ne peut diffuser que des données légales.

## 4. Dispositions relatives au service Telenet Security Pack

### 4.1. Description et champ d’application du service Telenet Security Pack

- 4.1.1. Le service Telenet Security Pack (abrégé ‘Service TSP’) vous octroie une licence pour le logiciel F-Secure (abrégé ‘logiciel TSP’), qui optimise la protection de votre PC contre les virus et intrus pénétrant via des ports non surveillés.

### 4.2. Installation du logiciel TSP et utilisation du service TSP

- 4.2.1. Le Client s’engage à effacer toute autre application de sécurité avant d’installer le logiciel TSP.
- 4.2.2. Tous les droits qui vous sont octroyés en vertu des présentes conditions générales, dont le droit d’utiliser le service TSP, sont attribués à la condition résolutoire expresse que vous acceptiez et respectiez les conditions de licence distinctes relatives au logiciel TSP.
- 4.2.3. Vous utilisez le logiciel TSP à vos risques et sous votre responsabilité. Vous préserverez Telenet de tout préjudice que Telenet ou le fournisseur du logiciel TSP pourrait encourir à la suite d’une utilisation illégitime de votre part.

### 4.3. Dispositions complémentaires relatives à la responsabilité de Telenet

- 4.3.1. Vu l’évolution permanente de la criminalité informatique et l’ingéniosité des technologies utilisées à cette fin, Telenet ne peut pas garantir que tous les virus seront contenus, ni qu’aucun e-mail indésirable ne vous parviendra, ni que votre ordinateur sera totalement préservé d’intrus pénétrant via des ports non surveillés.
- 4.3.2. Compte tenu des limitations techniques existantes et de l’évolution constante des technologies, Telenet ne peut, entre autres, offrir aucune garantie que le service TSP sera toujours accessible et fonctionnel ni qu’il sera totalement exempt d’interruptions ou d’erreurs.
- 4.3.3. Telenet décline toute responsabilité pour les dommages susceptibles d’être occasionnés sur ce plan à vos appareils terminaux et/ou à vos logiciels.
- 4.4. Dispositions complémentaires en matière de vie privée
- 4.4.1. Pour faciliter la fourniture du service TSP, il peut s’avérer nécessaire d’installer certains programmes et applications (cookies, par exemple) sur vos appareils terminaux. Vous acceptez l’installation de tels programmes et applications sur vos appareils terminaux.

## Conditions particulières pour Telenet Télévision (Télévision analogique et numérique)

Le Client sait et accepte qu’il n’est pas possible de conclure un contrat pour la télévision digitale sans disposer d’un abonnement actif au câble (l’abonnement au câble n’est pas inclus dans le service de télévision digitale).

### 1. Smartcard

- 1.1. Pour assurer l’accès du Client au service de télévision digitale, le ou la Digibox ou Digicorder est pourvu(e) d’une smartcard. Le Client doit faire activer sa Smartcard par un distributeur Telenet ou en contactant Telenet.

### 2. Téléviseurs et Digibox ou Digicorder

- 2.1. Le Client a le droit de raccorder quatre (4) téléviseurs maximum par abonnement. Un(e) Digibox ou Digicorder de Telenet doit être connecté(e) à chaque téléviseur pour permettre l’accès au service de télévision digitale sur chaque téléviseur.
- 2.2. Le Client cédant à un tiers le ou la Digicorder ou Digibox qu’il a acheté(e) en avertira immédiatement Telenet. Telenet désactivera alors la Smartcard du Client et, le cas échéant, la connexion (interactive) à la plate-forme de télévision digitale. Dans le cas d’une telle cession, Telenet invitera le client à céder aussi la Smartcard. Le Client demeurera responsable de l’utilisation des services par le biais du ou de la Digicorder ou Digibox cédé(e) jusqu’au moment de la notification de la cession.

### 3. Dispositions complémentaires en matière de responsabilité :

- 3.1. Les informations relatives aux programmes figurant dans le guide TV sont fournies par les stations à titre purement informatif. Le Client reconnaît et accepte que Telenet ne porte aucune responsabilité concernant le contenu qui est fourni par les stations et intégré dans le guide TV, la programmation ou les applications interactives enregistrées illégalement par une chaîne, ou les informations fournies par des tiers pour les jeux et services payants. Cette énumération n’est pas limitative.
- 3.2. Telenet ne porte aucune responsabilité pour les produits et services fournis par des tiers via la plate-forme de télévision digitale, ni pour le contenu des informations sur ce plan, ni pour le suivi/service après-vente relatif aux commandes.

#### **4. Sécurité**

##### **4.1. Chef de famille du raccordement**

- 4.1.1. Au moyen d'un code PIN personnel, le Client peut donner accès au service de télévision digitale à un nombre maximal de membres de sa famille fixé par Telenet. Les membres de la famille, dont le nombre aura été communiqué à Telenet, disposeront d'un code PIN unique qui les identifiera d'une façon unique sur le réseau de Telenet.
- 4.1.2. Le Client reste, vis-à-vis de Telenet et des tiers éventuels, seul responsable de l'utilisation qui est faite du service de télévision digitale par le biais de son raccordement. Toute utilisation des services par les membres de la famille sera donc toujours et exclusivement portée en compte au Client.
- 4.1.3. Le Client est seul responsable pour la fixation des droits d'utilisation des membres de sa famille. À cet effet, il dispose des moyens de contrôle suivants :
- contrôle des chaînes et des programmes, qui permet au Chef de famille de déterminer qui a accès à des chaînes ou programmes individuels sur la base de codes d'âge ;
  - protection des modalités de paiement, qui permet au Chef de famille de déterminer le montant à partir duquel une confirmation est requise par un code PIN et quels sont les membres de la famille qui peuvent procéder à des paiements au-dessus de ce montant ; et
  - contrôle du budget, qui permet au Chef de famille d'instaurer une limite journalière ou mensuelle pour toute la famille (y compris le Chef de famille) et qui ne peut être dépassée.

##### **4.2. Codes PIN**

- 4.2.1. Le Client est seul responsable de la confidentialité de son code PIN et des codes PIN des membres de la famille. Toute utilisation qui est faite des Services après l'introduction du code PIN du Client ou des codes PIN des membres de la famille est réputée avoir été faite par le Client ou avec l'autorisation du Client.
- 4.2.2. Avec le code PIN du Chef de famille, il est possible :
- (i) d'avoir accès à la boîte aux lettres électronique du chef de famille ;
  - (ii) de créer et modifier l'accès des membres de la famille aux services ;
  - (iii) d'activer et désactiver toutes les protections des différents membres de la famille ;
  - (iv) de modifier le code PIN des membres de la famille et du Chef de famille ;
  - (v) de déterminer le montant à partir duquel une confirmation avec un code PIN est requise pour les paiements ;
  - (vi) de modifier les informations personnelles des membres de la famille et du Chef de famille (nom, adresse, code PIN,...) ; et
  - (vii) de fixer toutes les fonctions des membres de la famille.

## Conditions particulières pour la location d'un(e) Digibox (HD)/Digicorder (HD) (ci-après dénommés "l'Appareil")

### **1. Location et installation de l'Appareil**

- 1.1. Telenet loue l'Appareil au loueur, qui l'accepte, pour la durée contractuelle mentionnée dans ces conditions particulières. Le loueur reconnaît avoir reçu l'Appareil en bon état.
- 1.2. Les risques liés à l'Appareil sont transférés au loueur au moment de sa livraison au loueur.
- 1.3. Telenet reste à tout moment propriétaire de l'Appareil.
- 1.4. Le loueur veillera à installer l'Appareil dans un lieu adapté pour une installation, un entretien, un fonctionnement et un enlèvement sûrs de l'Appareil. Le loueur garantit que les prises électriques nécessaires sont présentes sur le lieu de l'installation.
- 1.5. Le loueur ou, le cas échéant, la personne désignée par Telenet installera l'Appareil conformément à la notice d'utilisation de l'Appareil.
- 1.6. L'activation des fonctions interactives de l'Appareil sera exclusivement assurée par un préposé de Telenet, sauf convention contraire. Après un rendez-vous, le loueur accordera le libre accès à cette personne au lieu de l'installation et à tous les autres locaux où elle doit avoir accès pour activer les fonctions interactives. Lors de la première activation d'un Appareil, le loueur s'engage à régler immédiatement le montant de l'activation à la première demande de Telenet.

### **2. Utilisation de l'Appareil**

- 2.1. Le loueur utilisera l'Appareil en bon père de famille et en respectant les indications de la notice d'utilisation ainsi que toutes les autres directives ou recommandations de Telenet. Il s'abstiendra d'apporter ou de faire apporter des modifications à l'Appareil. Le loueur gardera l'Appareil en sa possession et sous son contrôle exclusifs sur le lieu de l'installation. Le loueur s'abstiendra de vendre, louer, céder ou donner en gage l'Appareil, de le céder de toute autre manière, ou de le mettre à disposition de tiers, et il gardera l'Appareil libre de toute saisie ou autre charge. Le loueur utilisera l'Appareil uniquement à des fins privées.
- 2.2. Le loueur est entièrement responsable de la perte ou du vol de l'Appareil. Le loueur maintiendra l'Appareil en bon état, informera immédiatement Telenet de toute perte ou autre dommage de l'Appareil, et signalera tout défaut grave et permanent le plus vite possible. Le loueur communiquera à Telenet la nature des problèmes constatés ainsi que le numéro de l'Appareil. À la fin de ce

contrat, lors de la restitution de l'Appareil, Telenet aura le droit de porter en compte au loueur les dommages qu'il aura constatés à l'Appareil. Dans ce but, il communiquera par écrit au loueur les dommages constatés lors de la restitution de l'Appareil.

Les données (programmes, films, photos, etc.) que le loueur peut enregistrer avec le Digicorder HD sont notamment protégées par la législation relative à la protection des droits d'auteur et les droits connexes. Telenet ne peut en aucun cas être tenu pour responsable du contenu des données stockées par le loueur sur le disque dur. Le loueur préservera Telenet de tout recours qui serait la conséquence d'une utilisation inappropriée, illégale ou frauduleuse du Digicorder HD.

### **3. Réparations**

- 3.1. Le loueur accepte que lors d'une réparation ou d'un remplacement du Digicorder (HD), les données qu'il a enregistrées sur le disque dur du Digicorder (HD) peuvent être endommagées ou perdues en totalité ou en partie. Telenet ne peut être tenu pour responsable des conséquences directes ou indirectes de ces pertes ou dommages.

### **4. Modalités de résiliation et reprise de l'Appareil**

- 4.1. Le contrat peut être résilié via la restitution de l'Appareil en bon état à Telenet après résiliation du service de télévision digitale de Telenet, sauf convention contraire.
- 4.2. À la fin de ce Contrat, quelle qu'en soit la raison, le loueur restituera l'Appareil à Telenet conformément aux instructions fournies au moment de la résiliation.
- 4.3. Si le loueur néglige de restituer l'Appareil à Telenet dans le délai prévu à cet effet ou le restitue dans un état incorrect, il s'engage à payer à Telenet une indemnité forfaitaire fixée par Telenet pour l'Appareil, sans préjudice du droit pour Telenet de réclamer un montant plus élevé s'il peut démontrer un dommage plus important.

## Conditions particulières pour la Téléphonie Fixe de Telenet

### **1. Définitions spécifiques liées au Service de Téléphonie Fixe**

- 1.1. Modem Battery Pack : assure une alimentation de secours temporaire de 8 heures pour l'appareillage Telenet en cas de panne de courant individuelle. Cette durée diminue à mesure que l'appareillage vieillit. Une panne de courant individuelle est une panne de courant dans votre habitation et non une panne de courant du réseau Telenet. L'option Modem Battery Pack ne s'applique que si vous y avez souscrit.

### **2. Obligations spécifiques du Client dans le cadre du Service de Téléphonie Fixe**

- 2.1. Le service de téléphonie fixe vous permet d'établir une connexion à l'aide d'un téléphone fixe ou d'un fax, au sein du réseau Telenet et avec tout autre réseau téléphonique et inversement. Ces connexions peuvent être limitées, à votre demande ou par Telenet selon les possibilités techniques, en cas de volumes d'appels excessifs, pour des raisons de solvabilité. Vous en serez dûment informé.
- 2.2. Vous vous engagez à ne pas utiliser le service de téléphonie fixe pour établir une connexion qui soit contraire à la législation belge, européenne ou internationale. Vous vous engagez également à n'utiliser le service de téléphonie fixe qu'à des fins honorables, non contraires à l'ordre public et conformes aux normes acceptées de bonnes vie et mœurs.

### **3. Obligations spécifiques de Telenet dans le cadre du Service de Téléphonie Fixe**

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

### **4. Dispositions complémentaires concernant les indemnités, coûts et modalités de facturation**

- 4.1. La durée des communications nationales et internationales automatiques est mesurée en secondes. La durée d'une communication est le temps compris entre le moment où l'appelé décroche et le moment où l'appelant raccroche.
- 4.2. Outre les frais de conversation ou les coûts liés au transfert de données, des frais de connexion peuvent être imputés.
- 4.3. Nous vous ferons parvenir une facture de base. À votre demande, Telenet vous remettra gratuitement une facture détaillée. Si le Client souhaite un relevé mensuel exhaustif de sa consommation, il peut en disposer moyennant la souscription à cette option payante. Si le Client a communiqué une adresse e-mail à Telenet, Telenet se réserve le droit de n'avertir le client que par e-mail de la disponibilité de ces détails sur My Telenet.

### **5. Transfert de numéro et numéro secret**

- 5.1. En cas de transfert de numéro, Telenet mettra tout en œuvre pour que ce transfert se déroule au mieux. Il se peut néanmoins que ce transfert s'avère impossible pour des raisons techniques.
- 5.2. Lors de votre demande de raccordement, vous pouvez demander un numéro secret afin que votre numéro d'appel n'apparaisse pas dans les annuaires, ni lors d'un appel téléphonique ou de l'envoi d'un fax. Telenet ne fournira pas non plus de renseignements à ce sujet à des tiers, sauf à la demande des services d'urgence, en cas d'obligation légale ou sur injonction d'une instance juridique ou administrative.

## **6. Annuaires et services de renseignements**

- 6.1. Le détenteur d'une ligne téléphonique a droit à une mention sans frais de ses données dans l'annuaire des Pages Blanches, comme stipulé par la loi. Si vous avez plusieurs lignes téléphoniques à la même adresse ou dans la même localité, vous pouvez obtenir sans frais une ligne supplémentaire de texte par ligne téléphonique.
- 6.2. Conformément à la législation en vigueur, les données portant sur votre identité et votre raccordement, ainsi que toute modification de celles-ci, sont transmises aux éditeurs des annuaires pour publication et aux opérateurs avec lesquels nous avons conclu un accord pour la fourniture de renseignements destinés aux abonnés de ces opérateurs. En vue de la réédition annuelle de l'annuaire des Pages Blanches, nous devons, en exécution des accords conclus, communiquer ces données aux éditeurs de l'annuaire au plus tard 3 mois avant la publication. Les raccordements effectués après ce délai susmentionné ne pourront plus être repris dans la prochaine édition des Pages Blanches. Telenet ne peut en être tenu pour responsable. Toute modification des données sera reprise le plus rapidement possible dans les Pages Blanches et dans le fichier du service des renseignements téléphoniques.
- 6.3. Les services de renseignements des opérateurs avec lesquels nous avons conclu un accord communiquent à tous ceux qui le demandent un numéro non secret - ceci est aussi possible via internet - ainsi que les renseignements sur un raccordement qui sont repris dans l'annuaire ou destinés à y être repris.

# Conditions particulières des services mobiles Telenet

## **1. Durée des contrats relatifs aux services mobiles Telenet et activation des services mobiles Telenet**

- 1.1. Tous les contrats relatifs à Walk & Talk et Walk & Surf (à l'exception des contrats relatifs à Walk & Talk 0 et Walk & Surf 5, qui peuvent être résiliés à tout moment sans frais) ont une durée contractuelle de 2 ans à partir de l'activation. L'option Surf 10 a une durée contractuelle de 1 an à partir de l'activation.
- 1.2. À défaut d'une résiliation écrite au plus tard un mois avant le terme de la durée contractuelle, le contrat sera reconduit tacitement pour une durée indéterminée à l'expiration de la durée contractuelle spécifiée.
- 1.3. Si vous résiliez le contrat pendant la durée contractuelle minimale et avant l'activation dans le cas du service Walk & Talk avec achat d'un GSM, ou après l'activation dans le cas du service Walk & Talk sans achat d'un GSM, Telenet vous comptera une indemnité de résiliation de € 150 ou de € 250 dans le cas du service Walk & Talk 30 avec achat d'un GSM.
- 1.4. Si vous résiliez le contrat pendant la durée minimale et après l'activation dans le cas du service Walk & Talk avec achat d'un GSM, Telenet vous comptera une indemnité de résiliation à concurrence des frais d'abonnement pour les mois restants jusqu'à la fin de la durée minimale.
- 1.5. Si vous résiliez l'option Surf 10 pendant la durée contractuelle minimale, Telenet vous comptera une indemnité de résiliation de € 30.
- 1.6. Si l'activation du service s'avère impossible pour des raisons techniques, Telenet vous fournira une nouvelle carte SIM avec un nouveau numéro mobile. L'octroi d'un nouveau numéro mobile ne peut donner lieu à la résiliation du contrat à charge de Telenet. Vous devrez activer cette nouvelle carte SIM dans un délai de quatorze jours après la réception de la carte SIM. À défaut d'activation, Telenet aura le droit de résilier le contrat à votre charge et de réclamer une indemnité de € 150 ou de € 250 dans le cas de Walk & Talk 30 avec achat d'un GSM.

## **2. Transfert de numéro**

- 2.1. En cas de transfert de numéro, Telenet mettra tout en œuvre pour que ce transfert se déroule au mieux. Il se peut néanmoins que ce transfert s'avère impossible pour des raisons techniques.
- 2.2. Un numéro résilié ne peut être réactivé.
- 2.3. En cas de résiliation éventuelle d'un abonnement, le Client doit tenir compte du fait que le numéro mobile existant ne pourra être conservé que durant une période maximale de 3 mois. Passé ce délai, le numéro mobile retournera à l'opérateur qui en est propriétaire.

## **3. Carte SIM**

- 3.1. Par numéro attribué, Telenet remettra au Client une carte SIM destinée à l'utilisation des services mobiles Telenet.
- 3.2. Le Client s'engage à ne pas utiliser la carte SIM d'une manière autre que celle prévue dans le Contrat. Les cartes SIM ne peuvent être utilisées que dans des appareils mobiles individuels (handsets) et ne peuvent en aucun cas être utilisées dans des appareils du type 'Sim box', 'GSM gateway' ou dans des appareils similaires.
- 3.3. Les cartes SIM sont exclusivement destinées à un usage personnel et ne peuvent en aucun cas être utilisées dans le cadre d'une revente de communication, d'applications Voice over IP ou de reroutage. Les infractions aux points ci-dessus donneront lieu à une indemnité forfaitaire de € 1.000 par infraction.
- 3.4. Le client prendra toutes les précautions nécessaires pour éviter que sa carte SIM soit utilisée de manière inadaptée ou illégitime. Le client est responsable de tous les dommages occasionnés à Telenet ou à des tiers suite à l'utilisation de la carte SIM par qui que ce soit et dans n'importe quel appareil de téléphonie mobile, même en cas de perte ou de vol. En cas de perte ou de vol de la carte SIM, le Client reste responsable de l'utilisation et du paiement jusqu'au moment où le Client avertit Telenet et demande une suspension temporaire de la carte SIM. Dans l'attente d'une suspension définitive, le Client recevra ensuite une nouvelle carte SIM - moyennant paiement, le cas échéant - et les services mobiles Telenet seront réactivés.

#### **4. Obligations spécifiques du Client dans le cadre des services mobiles Telenet**

- 4.1. Les services mobiles Telenet vous permettent d'établir une connexion à l'aide d'un téléphone fixe ou d'un fax, dans le réseau Telenet et avec tout autre réseau téléphonique et inversement. Ces connexions peuvent être limitées, à votre demande ou par Telenet selon les possibilités techniques, en cas de volumes d'appels excessifs, pour des raisons de solvabilité. Vous en serez dûment informé.
- 4.2. Vous vous engagez à ne pas utiliser les services mobiles Telenet pour établir une connexion qui soit contraire à la législation belge, européenne ou internationale. Vous vous engagez également à n'utiliser les services mobiles Telenet qu'à des fins honorables, non contraires à l'ordre public et conformes aux normes acceptées de bonne vie et moeurs.
- 4.3. **Utilisation normale**
- 4.3.1. Le client s'engage à utiliser les services mobiles Telenet qui lui sont fournis par Telenet en bon père de famille et uniquement pour son usage personnel, conformément aux dispositions du contrat et des lois et règlements en vigueur. Il est interdit d'utiliser les services mobiles Telenet de manière contraire à l'ordre public et aux bonnes moeurs.
- 4.3.2. Le client s'engage également à faire un usage normal des services mobiles Telenet. N'est pas considéré comme un usage normal (liste non exhaustive) :
- un usage visant à détourner les communications, directement ou indirectement, ou en vue d'une revente de quelque manière que ce soit des services mobiles Telenet à des tiers sans l'accord écrit préalable de Telenet.
  - un usage d'une manière qui perturbe le fonctionnement fiable et correct de certaines fonctions du réseau Telenet ou d'un réseau normalement repris par le réseau Telenet. Les exemples d'un fonctionnement fiable et correct sont la communication du numéro d'identification de l'appelant (sauf instruction contraire), la communication du numéro IMEI de l'appareil pour la téléphonie mobile qui émet l'appel, l'interception et l'enregistrement de communications en raison d'une injonction des autorités judiciaires ou administratives compétentes, ou l'enregistrement et la conservation des données d'appel et d'identification ;
  - un usage de telle sorte que l'identification ou la localisation de l'appelant suite à un appel d'urgence ne soit plus possible, ou de sorte que le réseau Telenet soit saturé ou que son bon fonctionnement en soit perturbé ;
  - toute utilisation d'une autre manière que celle communiquée à Telenet par le Client à la conclusion du contrat ;
  - une utilisation d'une manière qui diffère nettement en termes de fréquence, de répartition entre les différents types de communication (téléphonie, transmission de données, SMS, MMS,...) ou temps de connexion, des moyennes des différents Clients des services mobiles Telenet ;
  - l'utilisation d'un appareil dont le mode d'emploi tombe ou est tombé sous un des points précédents selon Telenet.
  - tout autre usage contraire aux conditions particulières en vigueur des services mobiles Telenet.
- 4.4. Telenet peut fournir la preuve des utilisations interdites précitées par tous les moyens, y compris les données et relevés provenant de ses propres systèmes et de ceux d'autres opérateurs de réseaux de télécommunications par où est passée la communication. Le client et Telenet considèrent ces données et relevés comme véridiques jusqu'à preuve du contraire.

#### **5. Obligations complémentaires du client**

- 5.1. À la demande de Telenet, le client lui communiquera le numéro d'identification de la carte SIM et/ou le numéro IMEI (permettant l'identification de l'Appareil terminal) de l'Appareil terminal utilisé pour les services mobiles Telenet, et dont provient l'appel, afin que Telenet puisse intercepter, enregistrer et/ou sauvegarder certaines communications ou données d'appel et d'identification en raison d'une injonction d'autorités judiciaires ou administratives compétentes.
- 5.2. Sans préjudice des autres dispositions du présent Contrat, le Client s'abstiendra des actes suivants (liste non exhaustive) :
- usage de telle sorte que l'identification ou la localisation de l'appelant suite à un appel d'urgence ne soit plus possible, ou de sorte que le réseau Telenet soit saturé ;
  - toute tentative de copier les données techniques d'identification de la carte SIM et tout usage frauduleux ou illégitime de la carte SIM ;
  - exposition de la carte SIM à une décompilation, analyse ou rétrotechnique ou création d'un logiciel dérivé.

#### **6. Dispositions complémentaires relatives aux indemnités, coûts et modalités de facturation**

- 6.1. La durée des communications nationales et internationales est mesurée en secondes, avec des écarts pour certaines formules tarifaires.
- 6.2. Outre les frais de conversation ou les coûts liés au transfert de données, des frais de connexion peuvent être imputés si le Client téléphone à un abonné d'un autre réseau.