



# CONDITIONS GENERALES

2021

---

## CONDITIONS GENERALES

Le client a le droit de résilier le contrat dans les 7 jours. Si tel est le cas, il devra toutefois payer les services qui ont été utilisés avant la résiliation et (le cas échéant) renvoyer les produits achetés dans leur emballage d'origine.

### 1. DEFINITIONS

Les concepts utilisés dans les présentes conditions générales revêtent la signification suivante :

- 1.1. Acceptable Use Policy ou AUP : la politique d'utilisation acceptable publiée sur le site <https://www.televoip.be/conditionsgenerales.pdf>
- 1.2. service : l'ensemble des services prestés par TeleVoIP pour lesquels le client a conclu un contrat chez TeleVoIP.
- 1.3. client : la personne physique ou morale avec laquelle le contrat est conclu.
- 1.4. contrat : le contrat conclu entre le client et TeleVoIP et qui comprend, selon le cas, (a) le bon de commande, l'accusé de réception et les éventuelles annexes, (b) les conditions spécifiques applicables au service, (c) les présentes conditions générales et (d) l'AUP qui peut être consultée sur le site <http://www.televoip.be>. Chaque document fait partie intégrante du contrat.
- 1.5. TeleVoIP SPRL dont le siège est établi Hoge Wei 37D • 1930 Zaventem RPM Halle-Vilvoorde, numéro d'entreprise BE0656.667.432.
- 1.6. LPC : Loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur.
- 1.7. Le terme 'Législation sur la protection des données' signifie toutes les lois et prescriptions relatifs au traitement des données à caractère personnel et à la protection de la vie privée. Cette législation comprend la Directive Européenne 95/46/CE sur la Protection des données et le Règlement Général Européen sur la Protection des données, y compris toutes les règles édictées en vertu des deux instruments et leur modification ou leur remplacement, toute autre législation ayant trait à la protection de la vie privée (y compris la Directive Européenne sur la protection de la vie privée et les communications électroniques, le Règlement de l'Union Européenne sur la vie privée et les communications électroniques ainsi que toutes les lois de télécommunication applicables en matière de confidentialité des données) et/ou le traitement de données à caractère personnel (tel que modifié, complété ou remplacé de temps à autre) ainsi que, le cas échéant, les règles et le code de conduite édictés par les Contrôleurs. Les termes 'Responsable du traitement', 'Exportateur de données' et 'Sous-traitant' auront chacun la signification qui leur a été attribuée dans la législation relative à la Protection des données.
- 1.8. Le terme 'Données à caractère personnel' revêt la signification exposée dans la législation sur la Protection des données et il renverra, dans le cadre du présent contrat de protection des données, à toutes les informations relatives à la Personne Concernée faisant l'objet du Traitement dans le contexte des Services.

### 2. OBJET

- 2.1. Le présent document définit les conditions générales relatives à la prestation de services et à la vente de produits au client par TeleVoIP. En souscrivant au service ou en achetant un produit, le client accepte de renoncer expressément à ses conditions générales d'achat.
- 2.2. En cas de contradiction entre les documents, l'ordre de priorité suivant sera appliqué 1. le bon de commande, la confirmation de commande et les éventuelles annexes, 2. les conditions spécifiques, 3. les conditions générales, 4. la AUP sauf convention contraire, expresse et écrite entre les parties.

- 2.3. Toute modification du contrat ou tout ajout à celui-ci ne sera applicable qu'après accord exprès et écrit de TeleVoIP.
- 2.4. TeleVoIP se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes conditions générales. Ces modifications s'appliqueront également aux contrats déjà conclus. Les modifications entreront en vigueur 30 jours après leur notification ou à tout autre moment mentionné dans la notification. Si le client estime qu'une modification ne peut être raisonnablement acceptée, il a le droit de résilier le contrat par écrit sans pénalité, au plus tard le dernier jour du mois suivant l'entrée en vigueur de la modification.

### 3. SERVICES

- 3.1. TeleVoIP s'efforcera de prêter les services conformément aux normes de l'industrie.
- 3.2. Les délais de livraison des services ou des produits sont donnés à titre purement approximatif. Le dépassement du délai de livraison ne confèrera pas au client le droit de réclamer un quelconque dédommagement ou de solliciter la résiliation du contrat.
- 3.3. En vue de la configuration du réseau, TeleVoIP se réserve le droit de modifier l'équipement de service ou les mots de passe, étant entendu qu'une telle modification n'aura aucun impact fondamental sur la qualité du service. TeleVoIP s'efforcera d'informer le client de cette modification en temps opportun. Si nécessaire, TeleVoIP peut suspendre le service pour des motifs de nature opérationnelle ou un entretien urgent.
- 3.4. TeleVoIP veillera à ce que le service soit correctement sécurisé. TeleVoIP n'est toutefois pas responsable des dommages éventuellement subis par le client et/ou l'utilisateur ou des tiers suite à une sécurisation insuffisante. Ceci s'applique aux crédits d'appel, aux clients qui recourent au prépaiement, à ceux qui recourent au post-paiement ainsi qu'à un crédit d'appel négatif qui pourraient résulter de ce manque de sécurisation. Si le client et/ou l'utilisateur constate ou soupçonne que des tierces personnes ont accédé illégalement au service en utilisant par exemple le mot de passe du client et/ou de l'utilisateur, il en informera TeleVoIP dans les 5 jours ouvrables. TeleVoIP n'est pas responsable des dommages éventuels résultant d'une telle utilisation illégale du service. En cas d'utilisation de systèmes VoIP qui nécessitent la protection de certaines extensions par des mots de passe, il incombe au client de protéger ceux-ci correctement. TeleVoIP satisfait à toutes les prescriptions exposées dans la législation RGPD.
- 3.5. TeleVoIP met à la disposition du client un service d'assistance technique accessible au numéro 02/6699090 afin de remédier aux pannes et aux problèmes générés par la mise en place du service. Cette assistance est gratuite s'il est démontré que le problème ou la panne signalés sont bel et bien dus aux services de TeleVoIP et à leur fonctionnement standard. Toute autre cause ou problématique externe sera traitée et facturée selon le tarif communiqué.
- 3.6. Lorsque le client passe un appel, son numéro apparaît sur l'écran de l'appareil du correspondant si ce dernier dispose de cette fonctionnalité et si le client ne s'est pas opposé à la transmission de ces informations. Si le numéro du correspondant se trouve chez un autre opérateur national, le numéro d'appel sera uniquement transmis si un accord réciproque a été conclu avec l'opérateur concerné. Le client peut refuser que TeleVoIP transmette en permanence son numéro d'appel au correspondant (numéro privé). TeleVoIP communiquera néanmoins toujours le numéro géographique du client aux services d'urgence, même si le client possède un numéro privé. Le client peut déroger aux choix permanents précités en fonction des appels si son appareil prend cette fonctionnalité en charge. En cas de déviation d'appel, seul le numéro du premier raccordement par l'intermédiaire duquel l'appel a été transféré au correspondant sera signalé à ce dernier. Le client peut refuser des appels anonymes en recourant à l'option payante 'anonymous call rejection'.
- 3.7. Le client peut demander que le numéro qui lui a été attribué soit transféré depuis un autre opérateur vers le réseau de TeleVoIP ou de TeleVoIP vers le réseau d'un autre opérateur, à l'exception des numéros nomades.

- Le client s'adressera, pour ce faire, à l'opérateur chez lequel il souhaite transférer le numéro. Cet opérateur entreprendra les démarches nécessaires afin de réaliser ce transfert. Durant cette opération, il est possible que le client soit injoignable pendant un certain temps.
- 3.8. Le service VoIP qui consiste à attribuer un numéro géographique au client permet à celui-ci d'accéder aux services d'urgence sauf si une panne affecte le réseau d'électricité. Le client reconnaît que le service TeleVoIP ne sera pas utilisé de façon nomade, notamment pour éviter que les services d'urgence se retrouvent dans l'impossibilité de localiser l'appelant. Le client ne déplacera dès lors pas son appareil ou ne l'activera pas à un endroit autre que celui mentionné sur le bon de commande. Les éventuels frais résultant d'un déplacement inutile des services d'urgence seront à charge du client.
  - 3.9. Le client reconnaît explicitement que le service VoIP nomade et le numéro de téléphone nomade qui lui a été attribué ne lui donnent pas accès aux services d'urgence. TeleVoIP n'est pas responsable des lésions, des dommages ou des frais résultant du fait que les services de secours n'ont pu être joints (en temps voulu).
  - 3.10. Le client est obligé de choisir un numéro géographique ou nomade au sein de la zone téléphonique dans laquelle il a sa résidence ou exerce son activité professionnelle. S'il n'est pas ou plus satisfait à cette condition, TeleVoIP a le droit de lui attribuer un autre numéro à l'endroit où il a sa résidence ou exerce son activité professionnelle. La résidence doit se trouver sur le territoire Belge. Le client doit être en mesure de prouver à quel endroit il a sa résidence ou exerce son activité professionnelle. TeleVoIP ne pourra en aucun cas être tenue responsable et elle exclut tout dédommagement susceptible d'être réclamé par le client.
  - 3.11. TeleVoIP se réserve le droit de modifier le numéro attribué au client suite à un changement du plan de numérotation ou à une décision de l'autorité de contrôle. TeleVoIP s'efforcera alors de limiter au maximum l'impact de ce changement pour le client.
  - 3.12. La durée d'un appel vers un Premium Number dont le préfixe est 090X et la facturation à la minute seront automatiquement limités à 10 minutes. Les appels vers un Premium Number dont le préfixe est 0905 seront bloqués si le coût pour l'appelant excède un montant de 50 € (TVAC).
  - 3.13. Le client a droit à la mention gratuite de ses coordonnées dans les pages blanches tel que défini par la loi.
  - 3.14. Conformément à la législation en vigueur, TeleVoIP est tenue de transmettre les coordonnées du client ainsi que toute modification de ces dernières aux éditeurs d'annuaires téléphoniques et aux prestataires de services de renseignements téléphoniques sauf s'il s'agit d'un numéro privé ou si le client a explicitement signalé qu'il ne souhaitait pas figurer dans de tels annuaires.
  - 3.15. Le client est responsable de l'exactitude des données qu'il communique à TeleVoIP. Toute modification de ces dernières sera enregistrée dans les plus brefs délais dans la banque de données des pages blanches et dans le fichier du service de renseignements téléphoniques. Le service de renseignements avec lequel TeleVoIP a conclu un accord communiquera par téléphone ou par internet, à quiconque en fait la demande, tout numéro non privé ainsi que toutes les autres données qui figurent dans la base de données ou qui sont destinées à y figurer.
  - 3.16. Le client qui reçoit des appels malveillants peut demander à TeleVoIP l'identification du numéro dont ils émanent. Si l'identification est techniquement possible, TeleVoIP demandera au titulaire du numéro de cesser ces appels. Si le client continue de recevoir des appels malveillants, il pourra s'adresser au Service de médiation. TeleVoIP transmettra, à sa demande, l'identité et l'adresse du titulaire du numéro duquel émanent les appels malveillants au Service de médiation en vue de la communication de ce dernier au client.

#### 4. TARIFS

#### 4.1. PRODUITS ET SERVICES ACHETES VIA LE SITE INTERNET

- 4.1.i. Les frais incluent, en fonction du service, un abonnement ainsi que les coûts d'établissement et de consommation. Les tarifs qui figurent sur le site internet, dans les plans tarifaires ou sur d'autres documents contractuels s'entendent hors TVA, sauf mention contraire. Les tarifs repris sur le site internet priment sur leur version imprimée.
- 4.1.ii. Les services sont payables anticipativement. Il incombe au client de recharger son crédit d'appel en temps opportun. Le crédit d'appel permet au client d'accéder à un certain nombre de services à concurrence du montant payé. Le client peut passer des appels tant que le crédit d'appel n'est pas épuisé ou perdu conformément à l'article 8.4. Le client pourra continuer à recevoir des appels tant que TeleVoIP n'a pas annulé le numéro qui lui était attribué conformément à l'article 8.4. Le client ne peut prétendre à un quelconque remboursement du crédit d'appel acheté.
- 4.1.iii. La facture est envoyée au client par e-mail et elle peut être consultée sur le site internet. Les factures contiennent un relevé du crédit d'appel acheté. Le client peut obtenir gratuitement une liste détaillée de toutes les communications entrantes et sortantes sur le site internet (moyennant l'encodage du nom d'utilisateur et du mot de passe).

- 4.1.iv. Sans préjudice de l'application de l'article 32,14° de la LPC, le client n'aura pas le droit de compenser ses paiements.
- 4.2. AUTRES PRODUITS ET SERVICES ACHETES PAR UN CANAL AUTRE QUE LE SITE INTERNET
  - 4.2.i. Les tarifs repris dans les différentes offres ou propositions ailleurs que sur le site internet s'entendent hors TVA, sauf mention contraire.
  - 4.2.ii. Les produits sont facturés tel qu'envoyés ou installés. Les services prestés font l'objet d'un décompte mensuel et ils sont facturés à la fin de chaque mois calendrier. Le client doit payer la facture par domiciliation au plus tard quinze (15) jours calendrier suivant la date de facturation.

## 5. CONDITIONS DE PAIEMENT ET SURETES FINANCIERES

- 5.1. Toutes les factures sont payables dans les quinze (15) jours calendrier suivant la date de facturation.
- 5.2. A défaut de contestation adressée par courrier recommandé endéans le délai de paiement, la facture est réputée avoir été acceptée de manière irrévocable et inconditionnelle.
- 5.3. En cas de paiement tardif ou d'arriéré de paiement, TeleVoIP enverra un rappel de paiement par mail à l'adresse indiquée par le client lors de la souscription. Ce rappel fera office de mise en demeure. Si le rappel de paiement reste sans effet, tout montant restant dû sera majoré, à compter de la date du rappel, des intérêts de retard conventionnels au taux annuel de 12% avec un minimum de 50 €, montant majoré, sans préjudice du droit à une indemnité forfaitaire (dite clause pénale), de 10% avec un minimum de 50 € sur chaque facture, sans préjudice du droit de réclamer des dommages et intérêts et d'intenter toute autre action, en ce compris une action en justice, nécessaires afin de garantir les intérêts de TeleVoIP.
- 5.4. Le client défaillant assumera également les frais de mise en demeure et les frais de recherche exposés par l'huissier de justice et/ou l'avocat, ainsi que les frais de rappel et de correspondance envoyée par recommandé par TeleVoIP et/ou ses conseils.
- 5.5. TeleVoIP pourra également répercuter sur le client défaillant les frais de rejet en cas de refus de prélèvement par l'organisme bancaire du client. Le client accepte en outre expressément que TeleVoIP suspende tout ou partie des services jusqu'au paiement intégral de tous les montants dus par le client. TeleVoIP procédera à la désactivation du/des service(s) du client, laquelle sera facturée selon le tarif en vigueur. Le client pourra à nouveau bénéficier des services après paiement complet des montants dus et après paiement des sommes à payer anticipativement.
- 5.6. Si le client ne régularise pas sa situation avant la fin du mois suivant la suspension des services, TeleVoIP pourra résilier le contrat de plein droit et sans nouvelle mise en demeure.
- 5.7. En cas de non-paiement ou après résiliation, le client sera poursuivi en justice en vue du paiement des montants restant dus, à savoir les créances (montant des factures dues), les intérêts conventionnels et forfaitaires, les frais de mise en demeure et les frais de recherche exposés par l'huissier de justice, mais également les frais de justice (citation, mise au rôle) et l'indemnité de procédure fixée conformément à l'article 1022 du Code Judiciaire au « montant de base » défini à l'Arrêté Royal du 26/09/07. Les frais de recouvrement et les montants impayés resteront en tous les cas à charge du client.
- 5.8. TeleVoIP est en droit de ne pas renouveler l'abonnement d'un client dont le compte est resté débiteur dans le cadre d'un précédent contrat.
- 5.9. Si TeleVoIP décide de réabonner le client, TeleVoIP aura le droit de facturer des frais de réactivation de 25 €.

- 5.10. Le client s'engage à informer sans délai TeleVoIP de tout changement de ses données (telles que par exemple l'adresse et l'organisme bancaire).
- 5.11. Dans la mesure où le contrat comprend la fourniture d'équipements dont la propriété est transférée au client, TeleVoIP se réserve la propriété de ces derniers jusqu'à ce que le client ait payé à TeleVoIP tous les montants dont il lui est redevable en vertu du contrat.
- 5.12. Les paiements effectués par le client seront tout d'abord consacrés au paiement des intérêts et des frais et ensuite, au paiement des factures exigibles les plus anciennes même si le client indique que le paiement a trait à une facture ultérieure.
- 5.13. TeleVoIP se réserve le droit de modifier ou d'indexer les tarifs du service ou des produits. Les modifications s'appliqueront également aux contrats déjà conclus et elles seront communiquées au plus tard 1 mois avant leur entrée en vigueur. En cas d'augmentation de tarif, le client aura le droit de résilier le contrat sans pénalité, au plus tard le dernier jour du mois suivant la réception de la première facture émise après l'entrée en vigueur de l'augmentation de tarif, sauf en cas d'indexation.
- 5.14. TeleVoIP se réserve le droit d'exiger une sûreté de la part du client. Celle-ci ne pourra pas dépasser 20% de la valeur du contrat et elle pourra être réclamée après un paiement tardif, un incident de paiement, si la valeur du contrat le justifie, si les renseignements fournis par le client sont incomplets ou si les contrôles de ces derniers le justifient. Il faut entendre, par « valeur du contrat », la somme totale dont le client est ou serait redevable à TeleVoIP pendant une période de 12 mois consécutifs en vertu du contrat.

## 6. OBLIGATIONS DU CLIENT ET/OU DE L'UTILISATEUR

- 6.1. Le client est responsable de l'utilisation du service en bon père de famille, conformément aux lois et règlements applicables, aux conditions du contrat et à la AUP. Le client s'engage à ne pas utiliser le service à des fins illicites.
- 6.2. Le client garantit qu'il possède et conservera toutes les licences et/ou autorisations requises pour bénéficier des services et utiliser l'équipement.
- 6.3. Le client veille à conserver l'équipement de manière optimale. Le client autorise VoIP à surveiller et à contrôler à tout moment l'équipement TeleVoIP à distance. Cette opération sera tenue à jour dans un journal de bord (tel que prévu dans la législation RGPD). L'équipement de service ne peut en aucun cas être déplacé ou modifié sans l'intervention de TeleVoIP. Le client est responsable de tout dommage subi par l'équipement de service ou le réseau suite à des dysfonctionnements ou des pannes ayant affecté l'équipement installé par le client ou ses clients.
- 6.4. L'utilisation du service peut engendrer des risques d'intrusion de tiers ou de virus pour le système informatique du client. Ce dernier prendra les mesures nécessaires afin de s'assurer qu'aucune autre personne n'accèdera au service sans son autorisation et de protéger ses données et son logiciel.
- 6.5. TeleVoIP se réserve le droit de publier, d'effacer, de modifier ou de déplacer, de sa propre initiative ou à la demande de l'autorité compétente, tout contenu qui ne répondrait pas aux présentes conditions générales ou qui serait répréhensible de toute autre manière.
- 6.6. Il est interdit au client et/ou à l'utilisateur d'appliquer des procédures ou des actes dont il peut raisonnablement supposer qu'ils sont susceptibles de porter préjudice à TeleVoIP et/ou à l'utilisation du service.
- 6.7. La violation de cet article 6 constitue un manquement grave aux obligations contractuelles.
- 6.8. Le client garantit TeleVoIP contre toute perte, tous dommages, frais ou toute dépense découlant ou résultant d'une violation des obligations mentionnées dans cet article 6 et/ou contre toute action de tiers découlant de l'utilisation du service constituant une infraction à cet article 6.

## 7. MATERIEL ET LOGICIEL

- 7.1. Les biens, même ceux qui ont été envoyés francs de port, voyagent aux risques et périls du client.
- 7.2. La garantie du matériel et/ou du logiciel vendu et/ou installé par TeleVoIP englobe par défaut, sans préjudice des dispositions légales, la garantie accordée par le fabricant/l'auteur du logiciel dans les limites indiquées par ce dernier et ce, à compter de la date d'achat/de demande d'utilisation de la licence.
- 7.3. Le client reçoit uniquement une licence personnelle, non cessible et non exclusive pour utiliser le logiciel et la documentation d'utilisateur y afférente mis à disposition par TeleVoIP. TeleVoIP et ses donneurs de licence conservent en permanence tous les droits de propriété intellectuelle en ce compris les droits d'auteur relatifs au logiciel fourni, la documentation et les supports sur lesquels le logiciel et la documentation sont mis à disposition. En utilisant le logiciel et/ou l'équipement, le client et/ou l'utilisateur accepte les conditions de licence associées au logiciel et la documentation d'utilisateur. Il est interdit au client de copier le logiciel et la documentation d'utilisateur y afférente à des fins autres que la réalisation d'un back-up, d'apporter des modifications ou des ajouts au logiciel et à la documentation, que ce soit par ses soins ou ceux d'un tiers. Il n'est pas autorisé non plus à diffuser, sous quelque forme que ce soit, tout ou partie du logiciel et de la documentation parmi des tiers. Le client et/ou l'utilisateur s'abstiendra d'effacer ou de modifier tout signe permettant de déterminer la propriété ou la provenance.

## 8. DUREE ET RESILIATION

- 8.1. Le présent contrat prend cours à la date d'acceptation de la demande par TeleVoIP, laquelle peut être attestée par un document écrit ou par l'exécution du contrat par TeleVoIP. Le contrat est conclu pour une durée de 12 mois, sauf mention contraire dans les conditions spécifiques au service ou sur le bon de commande.
- 8.2. Si le client veut résilier prématurément un contrat à durée déterminée, il sera redevable d'une indemnité de résiliation égale à 100% de la contribution mensuelle totale due pour la période restante. Après expiration de la durée initiale, le contrat sera prolongé pour une période de 12 mois sauf si le client a résilié celui-ci par courrier recommandé en respectant un délai de préavis de soixante jours.
- 8.3. Les résiliations doivent toujours être effectuées par écrit et envoyées par courrier recommandé.
- 8.4. Dans le cas d'un crédit d'appel payé anticipativement, le client accepte que (i) le numéro d'appel qui lui a été attribué soit définitivement perdu si le crédit d'appel est resté à zéro (0) pendant plus de 2 mois et que (ii) le crédit d'appel reste valable durant une période maximale de 12 mois suivant le dernier achat (premier achat ou recharge). Après cette période, le crédit d'appel non utilisé sera expiré.

## 9. RESPONSABILITE

- 9.1. La livraison du service constitue une obligation de moyens. TeleVoIP est responsable de la livraison du service jusqu'au point de raccordement au réseau du client.
- 9.2. TeleVoIP n'offre aucune garantie concernant le fonctionnement du service. Aucune interruption ou réduction de la qualité du service ne pourra, - sauf en cas de faute grave ou délibérée -, engager la responsabilité de TeleVoIP.
- 9.3. TeleVoIP, en ce compris ses collaborateurs, agents, sous-traitants et fournisseurs, n'assumeront notamment aucune responsabilité dans les cas suivants :
  - le fait que le service ne répond pas aux objectifs fixés par le client ;
  - le contenu des informations que le client a transmises ou rendues accessibles à des tiers au moyen du service et inversement ;



- l'utilisation abusive ou frauduleuse du service par le client ou une tierce personne ;
  - les dysfonctionnements techniques ou les pannes occasionnées par des perturbations du réseau ou l'entretien des équipements de télécommunication nécessaires au service tels que le raccordement téléphonique, l'équipement (informatique) et le logiciel y afférent ;
  - le choix, l'utilisation et les objectifs visés par le client en ce qui concerne le service ;
  - le temps écoulé entre la demande de service et sa livraison ou son raccordement effectif, un éventuel retard au niveau du raccordement ou le rejet de la demande de service ;
  - les frais, les indemnités ou les dommages résultant de la non-exécution des obligations contractuelles dans le chef du client ;
  - une infraction aux dispositions légales dans le chef du client ;
  - tous les dommages éventuellement subis par les informations, les fichiers informatiques ou les données suite à l'utilisation, par le bénéficiaire du service, du réseau et de l'équipement relatif au service ;
  - les heures d'accès à internet, les retards au niveau du transfert de données ou la qualité de ce dernier ainsi que les éventuelles restrictions d'accès aux réseaux et aux serveurs connectés à internet.
- 9.4. TeleVoIP ne peut en aucun cas être tenue responsable d'éventuels dommages indirects ou consécutifs, de quelque demande que ce soit telle que du personnel excédentaire ou en chômage technique, une provision, un dommage commercial, une perte de données, une perte de profits, un manque à gagner, une perte d'opportunité, de clientèle et/ou de missions, une diminution des perspectives commerciales, une augmentation des frais, la perte d'économies escomptées, même s'ils étaient prévisibles.
- 9.5. Le client garantira TeleVoIP contre tous les frais, indemnités, dommages, actions, dépenses et procédures judiciaires résultant de demandes de tiers consécutifs à des actes, des erreurs ou des négligences dans le chef du client.
- 9.6. Dans tous les cas où TeleVoIP assume une responsabilité à l'égard du client en vertu du contrat, la responsabilité totale de TeleVoIP se limitera au montant le moins élevé des deux alternatives suivantes (i) la totalité des paiements effectués par le client en faveur de TéléVoIP dans le cadre du contrat pendant une période de 6 mois précédant un sinistre ayant entraîné la responsabilité de TeleVoIP ou (ii) 500€.
- 9.7. Les plaintes ou les contestations relatives au service doivent toujours être adressées à TeleVoIP par courrier recommandé :
- en ce qui concerne la livraison de biens : dans les 10 jours ouvrables suivant leur livraison ;
  - en ce qui concerne la livraison de services : dans les 10 jours ouvrables suivant le raccordement ou un sinistre. A défaut de contestation dans le délai précité, les services et les produits livrés seront réputés avoir été acceptés de façon irrévocable et inconditionnelle.

## 10. SUSPENSION ET RESILIATION DU CONTRAT

- 10.1. TeleVoIP a le droit de suspendre, moyennant une mise en demeure écrite, la prestation du service ou la livraison d'un produit si le client néglige de remplir ses obligations contractuelles et s'il n'a pas été remédié au manquement dans les 5 jours ouvrables suivant la date de la mise en demeure. TeleVoIP se réserve le droit de récupérer les frais de mise en service auprès du client.
- 10.2. TeleVoIP a le droit de résilier immédiatement le contrat de plein droit (et donc de cesser définitivement la prestation du service) sans mise en demeure, sans préjudice de l'obligation du client de payer les montants dus et sans préjudice du droit de TeleVoIP de percevoir un dédommagement :
- si le manquement mentionné à l'article 10.1 se poursuit ;
  - si la sûreté visée à l'article 5 n'a pas été constituée à la date fixée par TeleVoIP ;

- si le client se trouve en état de faillite, d'insolvabilité ou de cessation de paiement, si son crédit a été ébranlé ou en cas de liquidation ou de dissolution du client ;
- si le client demande un report de paiement à un ou plusieurs de ses créanciers ;
- si tout ou partie des biens du client sont frappés de saisie à la demande d'un créancier ou si d'autres mesures exécutoires ou conservatoires ont été prises à l'égard des biens du client ;
- en cas de suspicion sérieuse ou avérée de fraude dans le chef du client ou si le client a fourni de faux renseignements ;
- en cas d'augmentation anormale des frais de consommation du client ;
- si une autorité administrative ou judiciaire en donne l'ordre.

## 11. FORCE MAJEURE

- 11.1. Aucune des parties ne peut être tenue responsable de quelque dommage que ce soit subi par l'autre partie si la partie concernée n'honore pas ses obligations contractuelles, excepté les obligations de paiement d'une somme d'argent, suite à une situation de force majeure.
- 11.2. Sont assimilés à une force majeure : des circonstances imprévues qui sont de nature à empêcher l'exécution du contrat ou qui la grèvent et/ou la rendent disproportionnellement coûteuse dans une mesure telle qu'on ne peut raisonnablement exiger de l'autre partie un respect rigoureux du contrat. Sont notamment considérés comme cas de force majeure : les grèves, le blocage d'une entreprise, les épidémies, une rupture de contrat par les fournisseurs de TeleVoIP ou une pénurie de stock chez ces derniers, les catastrophes naturelles ainsi que les restrictions légales ou administratives.

## 12. CESSION – SOUS-TRAITANCE

- 12.1. Le client ne pourra pas céder à des tiers tout ou partie de ses droits et obligations contractuels, sauf autorisation préalable, expresse et écrite de TeleVoIP.
- 12.2. TeleVoIP est autorisée à céder tout ou partie des droits contractuels à des tiers sans autorisation préalable du client.
- 12.3. TeleVoIP se réserve le droit de confier à un/des sous-traitant(s) l'exécution totale ou partielle du contrat sans se décharger de ses obligations contractuelles à l'égard du client.

## 13. PROTECTION DE LA VIE PRIVEE

- 13.1. Les données à caractère personnel fournies par le client sont enregistrées dans les fichiers de TeleVoIP. TeleVoIP traite les données à caractère personnel du client aux fins suivantes : la livraison et la facturation de services de télécommunication, la gestion des relations avec la clientèle, l'interconnexion et la facturation avec d'autres opérateurs, la gestion des litiges, les études de marché, la création des annuaires téléphoniques, des services de renseignements et des annuaires reprenant des adresses URL, la recherche de fraudes et d'infractions, le contrôle de la qualité de la prestation de service, l'envoi d'informations commerciales au client, la réalisation de campagnes concernant les produits et les services de TeleVoIP et ceux des entreprises qui sont liées contractuellement à TeleVoIP. Les données à caractère personnel ne seront pas communiquées à des tiers, sauf pour la réalisation de ces finalités. Le client peut s'opposer à l'utilisation de ses données à caractère personnel à des fins de marketing direct en contactant le service clientèle. Les données relatives aux numéros privés ne seront en aucun cas commercialisées.
- 13.2. Les données du client sont conservées pendant les délais prévus par la loi.

13.3. Le client dispose d'un droit d'accès à ses données à caractère personnel et d'un droit de rectification de celles-ci.

#### 14. SERVICE DE MEDIATION POUR LES TELECOMMUNICATIONS

14.1. En cas de plainte, le client s'adressera au service clientèle de TeleVoIP. S'il n'est pas satisfait du traitement de sa plainte, il peut s'adresser au Service de Médiation pour les Télécommunications, Place des Barricades 1, 1000 Bruxelles, tél : +32 (0)2 223 09 09, fax : +32 (0)2 219 86 59; E-mail : [plaintes@ombudsmantelecom.be](mailto:plaintes@ombudsmantelecom.be), site internet : [www.ombudsmantelecom.be](http://www.ombudsmantelecom.be).

14.2. Une plainte adressée au Service de Médiation pour les Télécommunications n'est recevable que si le client peut démontrer qu'il a déjà interpellé TeleVoIP à ce sujet.

14.3. Le Service de Médiation pour les Télécommunications peut refuser de traiter une plainte si elle porte sur des faits qui ont eu lieu plus d'un an avant l'introduction de la plainte.

14.4. L'examen d'une plainte prend fin en cas de recours auprès du tribunal.

#### 15. RECEVABILITE – DROIT APPLICABLE - COMPETENCE

15.1. Toute contestation concernant l'exécution ou l'interprétation du contrat doit être introduite par le client, à peine de nullité, dans un délai de 6 mois suivant l'apparition de la cause sous-jacente de la contestation.

15.2. Le contrat est régi par le droit belge. Les tribunaux de Halle-Vilvoorde sont compétents.

15.3. Le client reconnaît que la communication électronique envoyée par TeleVoIP revêt l'effet juridique d'une preuve écrite.

#### 16. DIVERS

16.1. Si l'une des dispositions du présent contrat, en ce compris une restriction, est déclarée nulle, non avenue ou non exécutoire par un juge, une instance publique ou une autorité, le contrat restera parfaitement légal, valable et exécutoire pour le surplus.

16.2. La non-exécution ou le non-exercice (immédiat), par l'une des parties, de certains droits qui lui ont été octroyés en vertu du contrat ne sera pas considéré comme une renonciation à ces droits.

16.3. Aucune disposition du présent contrat ni aucune action entreprise par l'une des parties du chef du présent contrat ne sera interprétée comme ou réputée donner lieu à la constitution d'une société, d'une agence, d'une association, d'une entreprise conjointe ou de tout autre groupement entre les parties.

16.4. Le présent contrat constitue l'accord global et exclusif conclu entre TeleVoIP et le client et il remplace toutes les offres, déclarations, tous les accords ou engagements précédents et antérieurs ayant trait à l'objet du présent contrat.

#### 17. GLOSSAIRE ET CONDITIONS RELATIVES AUX NUMEROS PREMIUM

Les termes utilisés dans les conditions relatives aux Numéros Premium sont définis comme suit :

- Code Ethique : Un code de conduite établi entre les opérateurs actifs sur le marché Belge concernant l'utilisation des Numéros Premium.
- Client : La personne physique ou morale ou l'organisation qui conclut un contrat avec TeleVoIP afin d'accéder au service Numéro Premium, lequel vise à fournir des informations au public par le biais du réseau de TeleVoIP.
- Utilisateur : L'appelant qui accède aux informations disponibles par l'intermédiaire d'un Numéro Premium.

## 18. PROCEDURE RELATIVE A LA CONCLUSION D'UN CONTRAT ET DUREE

- 18.1. Lorsqu'il demande à bénéficier d'un service Numéro Premium, le client communique son numéro d'entreprise. S'il est exempté d'une inscription au registre des personnes morales (RPM) et/ou d'un assujettissement au régime de la TVA, il en fournira la preuve à TeleVoIP.
- 18.2. Le client indiquera le type d'information qu'il souhaite mettre à la disposition du public.
- 18.3. Si le destinataire final est un tiers, le client fournira une autorisation écrite de ce tiers avant l'activation du service Numéro Premium.
- 18.4. TeleVoIP peut refuser d'accéder à la demande d'un client si celui-ci n'accepte pas ces conditions.
- 18.5. Le contrat est conclu pour une durée d'un an prenant cours à la date de signature du contrat. Celui-ci sera automatiquement reconduit pour une période supplémentaire d'un an sauf en cas de résiliation par l'une des parties au moins deux mois avant la fin de l'expiration.
- 18.6. En ce qui concerne l'internet VDSL, le contrat est conclu pour une durée de 2 ans. Il sera automatiquement reconduit pour une période supplémentaire d'un an sauf en cas de résiliation par l'une des parties au moins deux mois avant la fin de l'expiration.

## 19. SERVICE NUMERO PREMIUM ET OBLIGATIONS DE TeleVoIP

- 19.1. Un service Numéro Premium permet au client de mettre des informations à la disposition d'un ou plusieurs Utilisateurs par l'intermédiaire du réseau téléphonique public. Les montants perçus par TeleVoIP dans le cadre du trafic destiné à un Numéro Premium commercialisé par un client seront partiellement reversés au client conformément aux conditions définies ci-après.
- 19.2. TeleVoIP ne peut pas garantir qu'un Utilisateur pourra accéder au Numéro Premium. L'accessibilité dépend des conditions des contrats d'interconnexion conclus entre les opérateurs.
- 19.3. La durée d'un appel vers un Numéro Premium pourvu du préfixe 090X et la facturation à la minute seront automatiquement limitées à 10 minutes. Les appels vers un Numéro Premium pourvu du préfixe 0905 seront bloqués si le coût excède 50 € (TVAC) pour l'appelant.
- 19.4. TeleVoIP attire l'attention du client sur le fait que l'Utilisateur pourra bloquer les appels émanant des Numéros Premium par le biais de sa ligne téléphonique si cette option est proposée par l'opérateur d'accès.

## 20. OBLIGATIONS COMPLEMENTAIRES DU CLIENT CONCERNANT LE SERVICE NUMERO PREMIUM

- 20.1. Le client est tenu de signer le Code Ethique et de respecter scrupuleusement toutes les dispositions de ce dernier. Le Code Ethique et toutes les modifications qui y seront apportées ultérieurement font partie intégrante du contrat.
- 20.2. Le client veillera à ce que les informations mises à la disposition de l'Utilisateur par l'intermédiaire d'un Numéro Premium ne soient pas contraires au code pénal, à l'ordre public ou aux bonnes mœurs. La violation de cette obligation constituera également une rupture de contrat.
- 20.3. Le client transmettra, à première demande de TeleVoIP, une garantie bancaire inconditionnelle à cette dernière.

## 21. UTILISATION MINIMALE PAR NUMERO PREMIUM

Si un Numéro Premium n'est pas utilisé pendant un mois, TeleVoIP aura le droit d'annuler ce Numéro Premium après en avoir informé le client par e-mail.

## 22. CONDITIONS DE PAIEMENT DU SERVICE NUMERO PREMIUM

- 22.1. Le client percevra une redevance pour chaque appel passé par un utilisateur final vers un Numéro Premium pour lequel TeleVoIP a reçu une indemnité de la part de l'opérateur d'accès conformément aux conditions de la liste de prix. TeleVoIP transmettra régulièrement par mail au client un relevé des appels passés vers le(s) Numéros Premium pour le(s)quel(s) TeleVoIP a reçu une indemnité de la part de l'opérateur d'accès. Sur base de ce relevé, le client établira et enverra une facture que TeleVoIP paiera dans les 30 jours calendrier après réception. Lors du paiement de la facture au client, TeleVoIP aura le droit de déduire et de compenser toute somme due par le client dans le cadre de l'exécution du contrat, ainsi que tout montant facturé à l'utilisateur pour lequel TeleVoIP n'a pas reçu d'indemnité.
- 22.2. Si l'opérateur auquel a été attribué un numéro géographique associé au Numéro Premium augmente ses tarifs d'interconnexion pour terminer les appels sur son réseau ou si les tarifs d'interconnexion de TeleVoIP ont été revus à la baisse sans que l'autre opérateur applique la même diminution de tarif, TeleVoIP aura le droit de modifier les tarifs et/ou les conditions de paiement applicables. Si le client n'accepte pas les nouvelles conditions, il pourra résilier le contrat moyennant notification préalable sans délai de préavis et sans aucune pénalité. Le client ne pourra pas prétendre à un quelconque dédommagement suite à cette cessation du service Numéro Premium.

## 23. SUSPENSION ET RESILIATION D'UN SERVICE NUMERO PREMIUM

- 23.1. Si le client ne respecte pas les obligations du présent contrat ou d'un autre contrat relatif à un service Numéro Premium, TeleVoIP aura le droit de suspendre tous les paiements en faveur du client dans les 5 jours ouvrables suivant la date de mise en demeure. TeleVoIP mettra fin à la suspension de paiement en faveur du client dès que ce dernier aura honoré ses obligations. Si le client enfreint le Code Ethique, TeleVoIP se réserve le droit de suspendre le service sur le champ sans avis préalable. TeleVoIP déduira en outre tout montant relatif aux infractions du Code Ethique des sommes dues au client, plus une indemnité forfaitaire de 25 € par plainte afin de couvrir les frais administratifs. De plus, TeleVoIP ne sera pas tenue de payer la facture du client sur laquelle porte l'infraction.
- 23.2. Si une infraction à l'article 20.2 ou une infraction grave et/ou répétée des conditions de l'article 20 ou du Code Ethique est constatée, TeleVoIP se réserve le droit de résilier le contrat sans avis préalable. Le client ne pourra pas prétendre à un quelconque dédommagement suite à une telle rupture de contrat.

## 24. PORTABILITE DES NUMEROS

- 24.1. TeleVoIP traitera toute demande de tiers visant le transfert d'un Numéro Premium précédemment attribué au client conformément à la réglementation relative à la portabilité des numéros. Le client ne peut pas recourir un tel transfert de numéro pour obtenir un dédommagement.
- 24.2. Si le client introduit une demande de transfert de numéros, TeleVoIP accèdera à cette demande pour autant qu'il ait respecté toutes ses obligations à l'égard de TeleVoIP.

## 25. RESILIATION DE L'INTERNET VDSL

25.1. TeleVoIP traitera toute demande de tiers visant le transfert d'un VDSL précédemment attribué au client conformément à la réglementation relative à la portabilité des numéros/internet. Le client ne peut pas recourir un tel transfert de numéros/internet pour obtenir un dédommagement. La valeur résiduelle du contrat sera facturée lors du transfert [(nombre de mois restants) X coût de l'abonnement]

---

## CONDITIONS D'UTILISATEUR

La présente Acceptable Use Policy (AUP) vise un usage responsable du service, du site internet et du réseau de TeleVoIP SPRL par le client. TeleVoIP se réserve le droit de modifier la AUP moyennant notification par mail.

### 1. PRINCIPES DE BASE

- 1.1. Le client utilisera uniquement le service, le site internet, le réseau à des fins légales et conformément aux conditions de TeleVoIP. Il est interdit de faire du service, du site internet ou du réseau de TeleVoIP un usage contraire aux dispositions légales ou réglementaires Belges ou internationales. Il est notamment interdit de transmettre du matériel protégé par des droits d'auteur sans l'autorisation du détenteur de ces droits d'auteur, du matériel considéré de plein droit comme étant contraire à l'ordre public ou aux bonnes mœurs ainsi que du matériel protégé par des secrets commerciaux.
- 1.2. TeleVoIP se réserve le droit de supprimer du matériel ou des données et de refuser l'accès au service ou au réseau à certains utilisateurs si l'utilisation ou l'objectif visé n'est pas conforme à la AUP.
- 1.3. Le client dédommagera TeleVoIP et la garantira contre toute plainte introduite par des tiers suite à une utilisation illégale ou nocive du service, du site internet ou du réseau par le client. Le client informera également TeleVoIP de toute plainte qui a été déposée à son encontre ou dont il a connaissance
- 1.4. TeleVoIP ne communiquera pas les adresses électroniques ou autres données d'identification personnelles de ses clients à des tiers sans autorisation préalable et écrite, sauf s'il est demandé à TeleVoIP de prêter sa totale collaboration à une information judiciaire et dans les cas prévus dans les conditions générales.

### 2. LE RESEAU

- 2.1. Le client reconnaît que TeleVoIP n'est pas en mesure d'exercer une quelconque surveillance et n'est donc pas responsable du contenu de toutes les informations échangées par l'intermédiaire de son réseau.
- 2.2. Si le client se connecte à d'autres réseaux du monde par le biais de celui de VoIP, il respectera également les codes de conduite de ces réseaux.
- 2.3. Le client s'engage à respecter les protocoles et normes internet.
- 2.4. Il est interdit de pirater l'authentification d'utilisateur ou la sécurité d'un hôte, d'un réseau ou d'un compte (« hacking ») ou de s'introduire de quelque manière que ce soit dans la prestation de service fournie à un utilisateur, un hôte ou un réseau et de le priver ainsi de l'accès au service (« attaque par déni de service »).
- 2.5. Toute application entraînant une surcharge du réseau, de quelque manière que ce soit, est assimilée à un usage illicite du réseau et est interdite en tant que telle. Tout recours à la multidiffusion IP autrement que par le fait de TeleVoIP et en dehors de la coordination de cette dernière est également interdite.
- 2.6. TeleVoIP prêtera sa totale collaboration à toute enquête diligentée par les autorités judiciaires suite à une suspicion d'infractions punissables ou au piratage de systèmes ou de la sécurité du réseau.

### 3. CORRESPONDANCE ELECTRONIQUE

- 3.1. Le client s'abstiendra :
  - d'envoyer des courriers électroniques indésirables ;
  - de procéder à un envoi massif de courriers électroniques non sollicités ("courriers indésirables" ou "spams"), de quelque nature que ce soit (par exemple publicité, tracts politiques, annonces) ;
  - d'envoyer des messages en masse à des personnes ou des forums (« cross-posting », également nommé « usenet spam ») ;

- d'envoyer des chaînes de lettres ou des courriers électroniques malveillants ;
- de réclamer un post pour une adresse autre que la sienne, sauf s'il a obtenu l'autorisation préalable du propriétaire de l'adresse concernée ;

3.2. Ces règles s'appliquent :

- à tout moyen de distribution via internet ainsi qu'à toute application utilisant internet (par exemple, nouvelles usenet, fax envoyés par Internet) ;
- même si le client utilise le serveur d'un autre site pour transmettre ces messages.

4. DEPOT DE PLAINTES

4.1. Toute plainte concernant l'usage illégal ou abusif – de quelque nature que ce soit – du réseau de TeleVoIP peut être envoyée par écrit à son siège social ou par mail à l'adresse [info@televoip.be](mailto:info@televoip.be).

4.2. Le point de contact internet auquel le client peut, en tant qu'utilisateur de télécommunications, s'adresser pour déposer une plainte ou obtenir des informations neutres est [www.bipt.be](http://www.bipt.be).