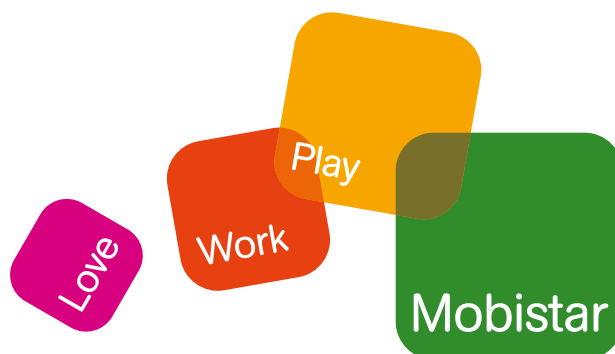


# Conditions Générales

## Abonnements de téléphonie fixe



## 1. DÉFINITIONS

Les concepts cités ci-dessous ont la signification suivante dans les Conditions Générales et dans les Conditions Particulières. Les concepts définis figurent dans le texte avec une majuscule.

On entend par **'Activation'** ou **'Activer'** la mise en fonction d'un service Mobistar afin de permettre au Client d'utiliser ce service Mobistar.

Les **'Conditions Particulières'** contiennent les tarifs d'application, les descriptions des produits et les conditions spécifiques du service Mobistar. En cas de contradiction, les Conditions Particulières priment sur les présentes Conditions Générales.

L'**Utilisateur** est l'utilisateur final du service Mobistar.

Le **'Client'** est la personne physique, mais aussi la personne morale ou l'association de fait ou l'indépendant (profession libérale, commerçant) avec laquelle/lequel Mobistar a une Convention, indépendamment du fait que le service Mobistar soit utilisé à des fins professionnelles ou non.

**'Mobistar'** désigne Mobistar SA, société anonyme de droit belge dont le siège social est sis Avenue du Bourget 3 - 1140 Bruxelles, BE 0465.810.810 – RPM Bruxelles, qui exploite et commercialise ses Services sous la marque commerciale déposée et la dénomination commerciale 'Mobistar'.

Par **'Service Mobistar'**, on entend chacun des services de communication proposés par Mobistar aux Clients dans le cadre de la Convention, au prix mentionné dans les Conditions Particulières. Les services Mobistar comprennent exclusivement des services fixes. Les services fixes comprennent : tous les types d'appels menés depuis une ligne téléphonique fixe en Belgique (appels nationaux, appels internationaux, appels vers des appareils de téléphonie mobile et appels vers des numéros spéciaux 070, 078 et 0900), les appels vers des numéros d'urgence, à l'exception des numéros abrégés Belgacom. L'accès au Service Fixe ne peut s'obtenir qu'avec un téléphone fixe en ajoutant le préfixe '1595' (soit manuellement, soit automatiquement) avant le numéro complet du destinataire.

La **'Convention'** est la relation contractuelle entre le Client et Mobistar, sur la base de laquelle un ou plusieurs services Mobistar sont fournis. La relation contractuelle entre Mobistar et le Client est formée par les présentes Conditions Générales, par la demande de contrat et par les Conditions Particulières.

Les **'moyens écrits'** dans ces Conditions Générales sont la lettre, qu'elle soit adressée par courrier recommandé ou pas, et l'application internet.

## 2. DROIT DE RENONCIATION

Le Client reçoit avec les Conditions Générales un formulaire de renonciation qui lui permet d'exercer son droit à la renonciation, de même que les instructions types pour exercer ce droit. En contractant la présente Convention, le Client reconnaît explicitement avoir reçu les deux documents. Si le Client a demandé que la fourniture des services commence pendant le délai de renonciation, le Client paie ces derniers proportionnellement à la fourniture déjà effectuée au moment où le Client informe Mobistar de la renonciation.

## 3. PROCÉDURE D'ACTIVATION DU CONTRAT AU SERVICE MOBISTAR

### 3.1. Informations à fournir

**3.1.1.** Le Client qui introduit une demande de contrat au Service Mobistar est tenu de dûment remplir le formulaire de demande de contrat à destination de Mobistar et est tenu de fournir, sur simple demande, les documents suivants :

- si le Client est une personne physique :
  - l'original de la carte d'identité belge, la carte de séjour UE ou l'original de la carte d'identité pour étrangers émise en Belgique
  - le cas échéant, d'éventuels documents d'identification supplémentaires.
- si le Client est une personne morale ou une association de fait :
  - un exemplaire des statuts publiés au Moniteur belge ainsi que toutes les modifications parues dans le Moniteur Belge qui y auraient été apportées
  - l'original de la carte d'identité belge, de la carte de séjour UE ou de la carte d'identité d'étranger émise en Belgique, de la personne physique qui peut engager la société ou l'association de fait
  - tous les documents supplémentaires permettant à Mobistar de vérifier les moyens financiers de la personne morale ou de l'association de fait.

Mobistar se réserve le droit d'exiger ces documents à tout moment ; tant pendant la durée de la Convention qu'à l'occasion de la résiliation de la Convention.

**3.1.2.** Toute personne se présentant en tant que mandataire d'une personne physique ou morale ou d'une association de fait est tenue, sur simple demande de Mobistar, de s'identifier et d'apporter la preuve de sa qualité de mandataire.

**3.1.3.** Le Client s'engage à informer immédiatement Mobistar, par courrier écrit à l'adresse mentionnée à l'article 12.1.1., de tout changement intervenu dans les informations fournies lors de l'introduction de la demande de contrat, et notamment de tout changement de domicile ou de siège social, de forme juridique et de raison ou dénomination sociale ou de toute information financière (compte bancaire, domiciliation, numéro de carte de crédit, date d'expiration...). Aucune modification et/ou refacturation rétroactive ne pourra être effectuée lors d'une notification tardive d'une modification de la part du Client.

**3.1.4.** Le Client est seul responsable de l'exactitude et de l'exhaustivité des informations qu'il fournit.

### **3.2. Motifs de refus**

Mobistar se réserve le droit de refuser la demande de contrat pour un des motifs suivants :

- a) le Client refuse de fournir les informations requises visées à l'article 3.1. ou a fourni des informations incorrectes et/ou fausses
- b) la demande de contrat n'a pas été dûment remplie
- c) le Client n'a pas respecté les obligations lui incombant en vertu d'un autre contrat conclu avec Mobistar
- d) en cas de preuves ou d'indices sérieux de non-paiement et/ou de fraude dans le chef du Client ou d'un usage du service Mobistar qui est contraire au Contrat, aux dispositions légales ou réglementaires et/ou à l'ordre public ou aux bonnes mœurs
- e) le Client qui est en défaut de paiement, comme décrit à l'article 4.4.4. des Conditions Générales.

### **3.3. Dépôt de garantie**

**3.3.1.** Mobistar se réserve le droit d'exiger, tant lors de la demande de contrat qu'au cours de celui-ci, le paiement d'un dépôt de garantie à la suite d'un non-paiement ou d'un paiement partiel ou tardif lorsque le montant des communications du Client le justifie, lorsque les informations résultant du dossier sont incomplètes, lorsque les contrôles effectués sur ce dernier le justifient ou lors de l'attribution des appels internationaux.

**3.3.2.** Si le paiement d'un dépôt de garantie n'est pas effectué à la date fixée, la demande de contrat sera refusée ou il sera mis un terme à la Convention sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité.

**3.3.3.** La somme versée à titre de garantie ne porte aucun intérêt.

**3.3.4.** La garantie sera intégralement affectée au paiement (partiel) de factures, à l'exception des trois premières factures que le Client reçoit après la date de paiement de la garantie.

Le Client ne peut donc se prévaloir du droit de demander à Mobistar d'affecter la garantie au paiement (partiel) des 3 premières factures qui suivent la date de paiement de la garantie.

Si le montant (résiduel) de la garantie ne peut être utilisé comme décrit ci-dessus, Mobistar remboursera le montant (résiduel) de la garantie au Client dans un délai d'un mois après la date de résiliation de la Convention pour autant que toutes les factures aient été acquittées par le Client.

### **3.4. Domiciliation par carte de crédit**

**3.4.1.** En cas de domiciliation sur carte de crédit, Mobistar se réserve le droit, tant lors de la demande de contrat qu'en cours de la Convention, de demander un code d'autorisation à l'institution financière ayant attribué la carte de crédit. Mobistar en informe le Client au plus tard 24 heures avant la demande de paiement, par l'envoi d'un courrier ordinaire à l'adresse de facturation.

En aucun cas, Mobistar n'est autorisée à demander ou utiliser un code d'autorisation au cas où Mobistar dispose d'une garantie sur base de l'article 3.3. des présentes conditions.

**3.4.2.** Le code d'autorisation habilitera Mobistar, en cas de non-paiement intégral ou partiel d'une facture à la date d'échéance, à obtenir un montant de 60 euros auprès de l'institution financière ayant attribué la carte de crédit. Ces 60 euros seront affectés à l'acquittement du montant total ou partiel des factures impayées. Si la somme de 60 euros excède le montant des factures impayées, le solde en sera déduit de la (des) prochaine(s) facture(s).

### **3.5. Entrée en vigueur et durée du Contrat**

**3.5.1.** Sauf convention contraire, la Convention existe à partir du concours des volontés.

La Convention entre en vigueur le jour où le service Mobistar est activé sur la/les ligne(s) téléphonique(s) du Client. L'Activation par Mobistar survient depuis le siège social de Bruxelles. Les redevances sont dues à partir du jour d'Activation du service Mobistar.

**3.5.2.** Tous les droits et obligations de la Convention s'appliquent dès l'accord. La Convention lie le Client dès cet instant. Si le Client souhaite revenir sur l'accord passé, même avant l'Activation, les dispositions prévues à l'article 9.2. des présentes Conditions générales sont d'application.

**3.5.3.** Mobistar s'engage à tout mettre en œuvre pour activer les lignes de téléphone fixes - sauf circonstances exceptionnelles et à l'exception des actions spéciales et des promotions, et des raisons motivant un refus mentionnées à l'article 3.2. - dans un délai de 2 jours ouvrables (à l'exclusion du samedi) après le concours des volontés et dans la mesure où Mobistar dispose d'un dossier complet.

En cas de portabilité du numéro fixe, Mobistar s'engage à tout mettre en œuvre pour activer la ligne téléphonique fixe dans un délai fixé entre 1 et 2 jours, en fonction du système d'application chez l'autre opérateur (soit simple, soit complexe).

Les retards éventuels causés par les autres opérateurs, par le client lui-même, ou par des cas de force majeure prolongent les délais d'activation susmentionnés.

Dans l'hypothèse où Mobistar n'observerait pas les différents délais susmentionnés, le Client est en droit de résilier par écrit la Convention dans les 7 jours ouvrables, à moins qu'il ne se soit déjà servi du service Mobistar. Cette disposition ne porte aucunement préjudice à la possibilité qu'a le Client de renoncer au contrat en cas de conclusion du contrat à distance ou hors des espaces commerciaux.

**3.5.4.** Si le Contrat est conclu pour une durée indéterminée, le Contrat peut être résilié à tout moment par tous moyens écrits. Si le Contrat est conclu pour une durée déterminée et qu'il n'est pas résilié à l'issue de la période contractuelle, il sera tacitement prolongé pour une durée indéterminée, résiliable à tout moment, par tous moyens écrits.

**3.5.5.** Si le Client change de plan tarifaire, ou s'il reprend le contrat d'une autre personne, il reste lié à la période contractuelle originale. Le Client peut modifier à tout moment la durée de sa période de contrat, à condition que la nouvelle durée soit plus longue que la précédente. La date du changement sera également la date du début de la nouvelle période. Lors du changement de la période de contrat, le Client accepte les nouvelles modalités de fidélité et renonce aux éventuels avantages de fidélité et promotionnels originaux.

### **3.6 Modification du Contrat et/ou augmentation tarifaire**

**3.6.1.** Le Client est prévenu un mois à l'avance de toute éventuelle modification du Contrat. Le Client est prévenu de toute hausse de tarif via la facture qui précède celle à partir de laquelle la hausse de tarif entre en vigueur. Une augmentation de tarif n'est cependant seulement possible qu'en cas de contrat à durée indéterminée.

**3.6.2.** Le Client qui refuse une modification du Contrat a le droit, jusqu'au dernier jour du mois suivant l'entrée en vigueur de la modification, de mettre un terme au Contrat sans frais de résiliation par tous moyens écrits adressés à Mobistar.

**3.6.3.** Le Client qui refuse une hausse de tarif a le droit jusqu'au dernier jour du mois suivant la réception de la première facture attestant de cette hausse, de mettre un terme au Contrat sans frais de résiliation par tous moyens écrits adressés à Mobistar.

### **3.7. Signature du Client**

**3.7.1.** Un fax et la signature y apposée ont la même validité que le document original et la signature originale.

**3.7.2.** Chaque confirmation envoyée par mail, via le site de Mobistar ou via l'appareil de téléphonie mobile du Client (par exemple via SMS...), de modifications du service Mobistar présentées ou proposées par Mobistar dans le cadre du Contrat, engage le Client. Les données de communication électroniques afférentes sont conservées par Mobistar, et ce, pour une durée aussi longue que nécessaire.

## **4 PRESTATIONS ET OBLIGATIONS DE MOBISTAR**

**4.1** Lors de l'introduction de la demande de contrat, Mobistar communique au Client toutes les informations utiles relatives au service Mobistar (capacité du Service Mobistar, options disponibles, tarification...). Un service clientèle est disponible du lundi au samedi de 8 h à 20 h, et le dimanche, de 10 h à 18 h 30, afin de répondre, dans la mesure du possible, à toutes les questions, tous les problèmes et toutes les plaintes du Client relatifs au service Mobistar. Le service clientèle est accessible au 02 745 95 00.

Le Client accepte que les conversations entre le Client et le service clientèle puissent être enregistrées ou écoutées par des personnes qui ne participent pas aux conversations, dans le cadre de formations et de supervision du personnel Mobistar. Le Client a la possibilité de refuser cette modalité à chaque conversation.

Mobistar met également le site suivant à disposition, sur lequel sont recensés les documents pertinents : [www.smartsn.be](http://www.smartsn.be).

### **4.2. Service fixe**

**4.2.1.** Grâce au service fixe, les communications nationales et internationales et les appels vers les appareils de téléphonie mobile et vers certains numéros spéciaux sont possibles à partir d'une ou plusieurs lignes (maximum 4) reliées au réseau public de téléphonie en Belgique. L'accès au service fixe ne peut être obtenu avec un téléphone fixe qu'en ajoutant le préfixe '1595' (soit manuellement, soit automatiquement), avant le numéro complet du correspondant. Les lignes de téléphonie fixes raccordées à une centrale téléphonique (PABX) ne peuvent être raccordées au service fixe.

**4.2.2.** Mobistar s'engage à tout mettre en œuvre pour fournir de manière optimale l'accès du Client au réseau et au service fixe. Cette obligation est une obligation de moyen et Mobistar détermine seule les moyens techniques nécessaires à la réalisation de cet accès dans les meilleures conditions et

utilise à cette fin les informations techniques qui sont à sa disposition en fonction des technologies utilisées. Mobistar ne peut être tenue responsable d'interruptions momentanées ou locales du service fixe. Mobistar rappelle qu'elle souhaite assurer à tout moment la qualité optimale de son réseau. Cela peut nécessiter des travaux d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension de son réseau. De tels travaux peuvent provoquer des perturbations que le Client devra tolérer. Mobistar lui demande de faire preuve de compréhension. Mobistar met tout en œuvre pour limiter autant que possible de telles perturbations et les lever le plus vite possible.

La responsabilité de Mobistar ne sera pas engagée en raison de perturbations causées par des travaux - notamment - d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension du réseau de et par une tierce partie.

**4.2.3** Mobistar s'octroie le droit de faire livrer le service fixe intégralement ou partiellement par une (des) tierce(s) partie(s).

#### **4.2.4. Obligations du Client**

- a) Le Client doit adapter son matériel à ses propres frais et responsabilités et l'uniformiser pour permettre la mise en fonction du service fixe.
- b) La responsabilité de l'utilisation du service fixe incombe entièrement au Client, d'après les lois et la réglementation en vigueur. Mobistar ne peut être tenue pour responsable d'une utilisation frauduleuse du service fixe. En particulier, Mobistar n'est pas tenue de signaler au Client une augmentation anormale ou excessive de l'utilisation du service fixe.
- c) Le Client s'engage à utiliser le service fixe dans les Conditions déterminées dans la demande de contrat et à signaler dans les 24 heures toute perturbation ou interruption du service Mobistar au service clientèle de Mobistar.
- d) Le Client s'engage à ne pas utiliser le service fixe dans un but illégal ou immoral. Le Client remboursera à Mobistar tous les frais et amendes qui lui seront imposés à la suite d'une infraction à cette clause par le Client.
- e) Sauf dispositions contraires, le Client s'engage à ne pas transférer ni vendre le service fixe, en tout ou en partie, à des tiers et à ne pas en permettre l'utilisation par des tiers de quelque manière que ce soit.

#### **4.2.5. Portabilité des numéros fixes**

La portabilité des numéros fixes permet au Client de conserver ses numéros fixes lorsqu'il change d'opérateur fixe. Le transfert de ses numéros à Mobistar ne dispense pas le Client de l'obligation de respecter ses obligations vis-à-vis de l'opérateur précédent. Mobistar respectera les dispositions légales relatives au transfert des numéros et prendra les mesures nécessaires pour réaliser le transfert demandé par le Client.

Mobistar ne peut cependant pas être tenue pour responsable si le transfert n'est pas exécuté ou est exécuté tardivement pour une raison dépendant de l'opérateur précédent ou du Client lui-même. Mobistar ne peut pas, en particulier, être tenue pour responsable en cas de demande de transfert fausse, incorrecte ou illisible.

#### **4.2.6. Accès aux services d'urgence**

Les appels vers les services d'urgence (services 1XX mais également notamment les services Child Focus et Centre Antipoison) sont autorisés pour autant que le Client ait une ligne fixe active. L'opérateur historique se charge du routage des appels vers les services d'urgence et communiquera aux services d'urgence l'adresse de la location physique où se trouve l'appareil fixe.

### **4.3. Modification des prestations**

Par suite de nécessités liées à l'exploitation ou à l'organisation du Service Mobistar, Mobistar peut être amenée à modifier le contenu ou les caractéristiques de ses prestations, sans toutefois en modifier les caractéristiques essentielles.

### **4.4. Protection de la vie privée**

**4.4.1.** Mobistar, en sa qualité de responsable du traitement, traite les données à caractère personnel qui lui sont fournies par le Client, en ce incluses les éventuelles données à caractère personnel relatives aux utilisateurs du service Mobistar et/ou à des services supplémentaires (ci-après les 'Utilisateurs'). Mobistar traite ces données personnelles à des fins de prestation et de facturation du service Mobistar, à des fins de gestion et d'information de la clientèle, de traitement des demandes effectuées par le Client, de lutte contre la fraude, ainsi qu'à des fins d'études de marché, de marketing et pour lui proposer d'autres biens ou services, et ce, pour une durée aussi longue que nécessaire.

Mobistar, en qualité de responsable du traitement, traite les données de trafic du Client et des Utilisateurs, plus précisément :

- l'identification de la ligne appelante
- le nombre total d'unités à comptabiliser pour la période de calcul l'identification de la ligne appelée
- le type, le moment de début et la durée d'un appel ou la quantité de données envoyées la date du service ou de la connexion
- d'autres données relatives aux paiements telles que les paiements anticipés, les paiements par tranches, les coupures et les sommations.

Dans le cadre de la facturation du service Mobistar, et ce, jusqu'au terme de la période au cours de laquelle le paiement d'une facture peut être commandé par voie judiciaire. Mobistar traite aussi les données de trafic, sans que la liste ci-dessus soit exhaustive, dans le cadre de :

- la lutte contre la fraude
- les études de marché, les opérations de marketing, les services sur base géolocalisée et pour offrir au Client d'autres services ou produits, et ce, pour les objectifs et la durée des études de marché, actions marketing ou services concernés.

Mobistar est susceptible de faire appel à des tiers pour lui fournir des données relatives au Client soit dans le but de s'assurer du caractère exact et complet des informations contenues dans ses bases de données, soit afin d'effectuer des études de marché, des opérations de marketing ou de marketing direct. Mobistar est susceptible de transmettre les données de communication et à caractère personnel aux autorités compétentes et aux services d'urgence pour répondre aux demandes qui leur sont adressées. Les données de communication et à caractère personnel du Client et des Utilisateurs sont intégrées dans les bases de données de Mobistar qui sont la propriété de Mobistar.

**4.4.2.** Mobistar sous-traite les services de facturation et confie à des tiers, dans le cadre d'un contrat de sous-traitance ou de coopération, l'exécution de certains services fournis au Client et aux Utilisateurs. Mobistar communique des données à caractère personnel relatives aux Clients et aux Utilisateurs à ces tiers uniquement dans la mesure où cela s'avère nécessaire à l'exécution des services qui leur sont confiés et exclusivement aux fins de cette exécution. Outre ces cas, Mobistar peut communiquer ces données de communication ou à caractère personnel à des tiers en cas de nécessité suite à un arrêté, une loi, prescription ou disposition applicable d'un organe officiel. Par ailleurs, Mobistar fait appel à ses agents Mobistar pour la gestion de et le conseil à la clientèle. Dans ce contexte, Mobistar est susceptible de leur communiquer et de recevoir des données à caractère personnel relatives à l'identification de ses Clients et des Utilisateurs, aux services de communication qui leur sont fournis ainsi qu'à leurs contrats.

**4.4.3.** Dans les limites des dispositions légales applicables, la personne physique qui justifie de son identité peut obtenir la communication ou demander la rectification des données qui la concernent et sont traitées par Mobistar en adressant un courrier signé et daté au Service Clientèle. Le Client peut également s'opposer, à tout moment et sans frais, en s'adressant à ce même service, à l'utilisation de ses données à caractère personnel et de ses données de communication à des fins de marketing direct.

**4.4.4.** Mobistar traite les informations personnelles des Clients qui ne respectent pas leurs obligations à l'égard de Mobistar à des fins de fraude ou de non-paiement. A chaque souscription d'un Contrat par un (candidat) Client, Mobistar fait appel à certains fournisseurs d'informations financières et

commerciales afin de vérifier que le (candidat) Client pourra respecter ses obligations.

**4.4.5.** Le Client choisit expressément de figurer dans les annuaires téléphoniques ou les services de renseignements au moment où il signe le Contrat. Si la demande de contrat mentionne que le Client souhaite être repris aux services des renseignements, le Client figure tant dans leurs versions universelles que non universelles. Mobistar transmet aux annuaires téléphoniques et aux services de renseignements uniquement les informations fournies à cet égard par le Client. Le Client peut gratuitement s'adresser au Service Clientèle de Mobistar s'il souhaite modifier les informations qu'il a fournies ou s'il ne souhaite plus figurer dans l'annuaire téléphonique ou aux services de renseignements. Le Client doit tenir compte du fait que l'entrée en vigueur des modifications et/ou des radiations dépend des délais adoptés par les annuaires ou les services de renseignements. (Ainsi, la version papier de l'annuaire universel n'est revue qu'une fois par an par son éditeur.)

Le Client est seul responsable de l'exactitude et de l'exhaustivité des informations fournies. La responsabilité de Mobistar se limite à la transmission correcte, aux fournisseurs d'annuaires et de services de renseignements, des informations fournies par le Client.

**4.4.6.** Le Client peut gratuitement s'inscrire sur la liste « Ne m'appellez plus » à l'adresse [www.Ne-m-appellez-plus.be](http://www.Ne-m-appellez-plus.be) pour s'opposer à l'utilisation à des fins de marketing direct du numéro ou des numéros de téléphone qui lui sont attribués, de même que par téléphone, par mail ou par courrier postal. Le client peut encore recevoir des appels téléphoniques, des mails ou du courrier à des fins de marketing direct jusqu'à cinq (5) jours ouvrables au plus tard après l'inscription.

## **4.5. Mesures prises par Mobistar en cas d'incidents liés à l'intégrité et à la sécurité**

Mobistar s'engage à intégrer des protections dans le réseau Mobistar télécom et IT afin de minimiser les risques d'abus. Mobistar ne pourra toutefois pas exclure toute forme d'utilisation inappropriée. Au même titre que pour les autres incidents, le Mobistar Operation Center suit les incidents liés à l'intégrité et à la sécurité 24 h sur 24 h et 7 jours sur 7 et le cas échéant demande le soutien d'experts techniques.

## **4.6. Responsabilités de Mobistar**

Mobistar ne peut être tenue responsable en cas de ou par le fait de :

- mauvaise utilisation du service Mobistar par le Client
- mauvais fonctionnement ou mauvaise utilisation de l'appareil de téléphonie fixe ou utilisation de matériel non agréé
- dérangements ou mauvaise qualité du Service Mobistar

et/ou des services supplémentaires en raison de facteurs externes intervention de tiers, en dépit des mesures de sécurité prises par Mobistar

- interruption ou fin du service Mobistar, conformément aux présentes Conditions générales, et cela, même si cette interruption ou fin de service devait faire subir des inconvénients à des tiers, directement ou indirectement modification consécutive aux règlements de l'IBPT ou de toutes autres autorités de régulation
- cas de force majeure.

Mobistar n'est pas responsable du contenu des communications, messages et flux de données, ni des dommages qu'ils pourraient causer, quelle que soit la technologie utilisée. Mobistar ne peut être tenue responsable des services, ni de leur facturation, lorsque ceux-ci sont offerts par des tiers et accessibles par l'intermédiaire du Service Mobistar, même lorsque Mobistar en tirerait un quelconque profit ou qu'elle se chargerait de la facturation de ces services pour le compte de tiers. Mobistar ne pourra en aucun cas être tenue responsable pour des dommages immatériels ou indirects tels que la perte de bénéfices ou de chiffre d'affaires, de clients, de données ou de contrats.

#### 4.7. Commission d'éthique pour les télécommunications

La Commission d'éthique pour les télécommunications veille à l'utilisation correcte des numéros payants, comme les numéros 0900 et les numéros 070. En plus de mener des enquêtes de sa propre initiative, elle peut également examiner des plaintes relatives au non-respect du Code d'éthique pour les télécommunications. Les plaintes peuvent être introduites auprès du secrétariat de la Commission d'éthique : Ellipse Building - bâtiment C - Avenue du Roi Albert II 35 - 1030 Bruxelles.

## 5. OBLIGATIONS DU CLIENT

### 5.1. Usage normal

Le Client s'engage à utiliser le service Mobistar qui lui est fourni par Mobistar en bon père de famille et exclusivement pour son usage propre, conformément aux dispositions de la Convention, des lois et règlements en vigueur. Il s'interdit d'utiliser le service Mobistar et/ou les services supplémentaires en violation de l'ordre public et des bonnes mœurs. Le Client s'engage également à faire un usage normal du service Mobistar. Les usages suivants ne sont pas considérés comme un usage normal (liste non exhaustive) :

1. l'usage dans le but de détourner directement ou indirectement des communications électroniques ou de revendre, de quelque façon que ce soit, le Service Mobistar à des tiers, et ce, dans la mesure où cette utilisation interviendrait sans l'accord écrit et préalable de Mobistar ;

2. l'usage de manière telle que certaines fonctions du réseau Mobistar ou d'un autre réseau normalement repris sur le réseau Mobistar ne sont plus assurées de manière fiable et correcte, telles que la transmission du numéro d'identification de l'appelant (sauf instruction contraire), l'interception et l'enregistrement des communications conformément à l'ordre d'une autorité judiciaire ou administrative compétente, ou encore l'enregistrement et la conservation des données d'appel et d'identification ;
3. tout autre usage que celui mentionné par le Client à Mobistar lors de la souscription de la Convention ;
4. l'usage qui s'écarte de façon significative des moyennes calculées pour les Clients du Service Mobistar quant à la fréquence ou à la répartition entre les différents types de connexion (téléphone, transmission de données, SMS, MMS...) ou quant au temps de connexion ;
5. l'usage à l'aide d'un dispositif que Mobistar a identifié comme ayant été ou étant utilisé d'une manière visée par l'un des points qui précèdent ;
6. tout autre usage qui serait contraire à des Conditions Particulières du service Mobistar applicables.

La preuve des utilisations prohibées mentionnées peut être rapportée par Mobistar par toute voie de droit, en ce compris à l'aide de données et de relevés, enregistrés par ses propres systèmes ou ceux de tout autre opérateur de réseaux de télécommunication ou prestataires de services de télécommunication, concernant les communications ayant transité par ceux-ci. Ces données et relevés feront foi tant vis-à-vis du Client que de Mobistar jusqu'à preuve du contraire. Le Client s'engage à respecter les droits intellectuels et autres de tiers. Sauf autre accord formel de Mobistar, il est interdit au Client de commercialiser le Service Mobistar en tout ou en partie, directement ou indirectement.

### 5.2. Responsabilité

Le Client est seul responsable envers Mobistar pour l'usage du service Mobistar. Le Client est seul responsable de l'exécution de ses obligations contractuelles, même s'il a inscrit plusieurs Utilisateurs. Mobistar ne doit en aucun cas tenir compte d'une cession à des tiers faite en infraction à l'article 7.2. des présentes Conditions générales. Le Client est seul responsable de tous dommages causés suite au non-respect de l'une des obligations dans le cadre du Contrat.

### 5.3. Service fixe

**5.3.1.** Le Client est seul responsable envers Mobistar en ce qui concerne l'exécution de ses obligations contractuelles. Le Client est responsable de toutes les communications téléphoniques passées à l'aide du service fixe sur les lignes qui sont activées à sa demande.

**5.3.2.** Pendant toute la durée de son contrat au service fixe, le Client s'engage à conserver un abonnement téléphonique

auprès d'un opérateur local permettant l'accès à ce service.

**5.3.3.** Le Client ne peut en aucun cas louer à un tiers l'abonnement conclu avec Mobistar. Il s'engage par ailleurs à n'utiliser le service Mobistar que pour son propre usage.

**5.3.4.** Le Client s'engage à n'utiliser que des appareils de téléphonie fixe agréés conformément à la réglementation belge et en parfait état de fonctionnement.

**5.3.5.** Mobistar rappelle au client que dans certaines circonstances l'option de présélection automatique (comme former automatiquement le préfixe '1595') peut être annulée. Ces circonstances (non exhaustives) sont les suivantes :

- le client demande explicitement à Mobistar ou Belgacom de désactiver la présélection automatique le client n'a pas respecté ses obligations contractuelles vis-à-vis de Mobistar
- le client enfreint les obligations contractuelles qu'il a auprès de Belgacom ayant pour conséquence la résiliation du contrat entre le client et Belgacom
- le client demande à un autre opérateur d'activer le service de présélection automatique
- le client migre vers un plan tarifaire pour lequel le service de présélection automatique n'est pas ou plus disponible
- le client déménage d'endroit de fourniture du service de téléphonie fixe vers un autre endroit, avec ou sans changer de numéro de téléphone
- le client change le numéro de téléphone ou la série ou « plage » des numéros alloués qui sont liés au service
- le client change l'environnement technique de telle façon que la fourniture de l'option de présélection automatique devient impossible
- le client transfère son contrat Belgacom vers un tiers, ou change les données contractuelles liées à son contrat Belgacom ou entreprend n'importe quelle action menant à la désactivation de service de présélection automatique par Belgacom.

Par conséquent de la désactivation et durant la période de désactivation de l'option de présélection automatique, le client doit composer le préfixe 1595 avant chaque appel afin d'accéder au service fixe.

Mobistar souligne que les appels seront directement transportés et facturés par Belgacom si le client néglige le fait de composer ce préfixe durant la désactivation.

Lorsqu'une désactivation survient, la signature d'une nouvelle lettre d'autorisation (aussi appelée LoA, « Letter of Authority ») peut être nécessaire afin d'obtenir la réactivation de présélection automatique.

Sans préjudice de l'application des autres clauses dans ces

conditions générales, Mobistar décline toute responsabilité des conséquences résultant d'une désactivation temporaire ou définitive de l'option de présélection automatique dans la mesure où la cause d'une telle désactivation est faite par le client et/ou par Belgacom, ou en cas de force majeure de la part de Mobistar.

La désactivation de l'option de présélection automatique ne prive en aucun cas le client de ses obligations contractuelles qu'il a auprès de Mobistar.

## 6. FACTURATION ET MODALITÉS DE PAIEMENT

**6.1.** Chaque mois, Mobistar adresse à son Client une facture qui, outre les mentions légalement prescrites, mentionne :

- le cas échéant, les frais d'activation
- la redevance du contrat pour les plans tarifaires choisis
- les redevances des éventuelles options payantes choisies par le Client
- les prorata portés en compte sur la première facture
- le coût des communications nationales et internationales ou vers des téléphones mobiles à partir d'une ligne fixe
- tous les autres frais et crédits portés au compte du Client.

Le Client peut toujours demander une facture détaillée avec mention des numéros appelés.

Les redevances pour les plans tarifaires choisis sont facturées au début de la période de facturation concernée, les coûts des communications en fin de période de facturation.

**6.2.** Le client s'engage à traiter les données de facturation dans le strict respect de la législation en vigueur se rapportant à la confidentialité des communications, à la protection de la vie privée et au traitement des données personnelles.

**6.3.** Toute réclamation relative aux factures doit être motivée clairement et adressée par écrit au service clientèle de Mobistar dans les trois mois qui suivent la date d'établissement de la facture en cause. Passé ce délai, le Client est irrévocablement réputé accepter le montant qui lui a été facturé.

L'introduction d'une réclamation ne dispense pas le Client de son obligation de paiement de la partie non contestée. Les enregistrements de taxation (compte rendu d'appels) servant de base à la facturation et archivés par Mobistar priment sur tout autre élément de preuve, en ce compris celles apportées par le Client, sans préjudice du droit du Client d'apporter la preuve contraire par tout moyen.

**6.4.** Les montants facturés sont payables à Mobistar, dont le siège social est établi Avenue du Bourget 3, 1140 Bruxelles,



dans un délai de 10 jours (sauf délai plus long mentionné sur la facture elle-même).

Lorsqu'un autre délai de paiement a été convenu et que la faillite a été demandée ou prononcée pour le Client en question, ou en cas d'insolvabilité notoire ou situation de cessation de paiement ou d'insolvabilité manifeste du Client, Mobistar a le droit de modifier unilatéralement ce délai de paiement. Le Client en sera tenu informé par écrit.

**6.5.** Les factures sont payables :

- par virement bancaire, au moyen du formulaire transmis avec la facture, sans modification des données complétées par Mobistar
- par domiciliation :
  - bancaire : il est à noter que la prénotification prévue par la directive européenne concernant les services de paiement se fera via la facture du Client qui pourrait lui être envoyée en deçà des 14 jours prévus dans ladite directive.
  - sur carte de crédit Visa, Eurocard, Mastercard, American Express, au moyen des formulaires fournis par Mobistar.
- par paiement comptant à Mobistar, Sirius Shop, 3 Avenue du Bourget, 1140 Bruxelles, durant les heures de bureau (du lundi au vendredi).

**6.6.** En cas de non-réception de la facture, le Client peut demander un duplicata de la facture en question à Mobistar, étant entendu que cette demande doit porter sur une facture dont la date d'échéance ne dépasse pas un an. Des frais administratifs à concurrence de 10 euros peuvent être portés en compte pour chaque duplicata.

**6.7.** L'expiration du délai de paiement met le Client en demeure de plein droit sans qu'il y ait besoin d'une sommation, sauf en cas d'application de l'article 6.6. des présentes Conditions Générales. La facture sera automatiquement, et sans rappel de notre part, majorée d'une indemnité forfaitaire de 15 % sur le montant total de la facture, qu'il soit contesté ou injustement contesté, avec un minimum de 62 euros, étant entendu que les intérêts moratoires et l'indemnité forfaitaire ne sont comptabilisés dans le chef du Client qu'après une éventuelle mise à terme du Contrat et seulement à concurrence du/des montant(s) encore impayé(s) à ce moment.

**6.8.** Tout retard de paiement nécessitant l'envoi de rappels pourra donner lieu à la facturation de frais administratifs, sans porter préjudice à la possibilité offerte par l'article 8.1.1. des présentes Conditions Générales. L'utilisation d'une communication incorrecte ou incomplète sur le bulletin de virement donnera également lieu à la facturation de frais administratifs.

**6.9.** Tout refus de paiement d'une facture domiciliée, incontestée ou injustement contestée, par l'organisme financier indiqué par le Client peut donner lieu à la facturation de frais administratifs à concurrence de 9 euros, sans sommation préalable.

## 7. CESSION DE CONTRAT

### 7.1. Par Mobistar

Mobistar est en droit de céder intégralement ou partiellement à un tiers ses droits et ses obligations nés du Contrat, sans le consentement du Client et sans que celui-ci ne puisse prétendre à un quelconque dédommagement du fait de cette cession. Toutefois, la cession ne peut porter préjudice aux garanties fournies au Client. Le Client peut mettre fin à son contrat faisant l'objet de la cession dans les 15 jours après la notification de la cession, sans devoir acquitter une quelconque indemnité, en adressant un courrier au repreneur.

### 7.2. Par le Client

Le Client ne peut céder (en tout ou en partie) ses droits et obligations nés du Contrat que moyennant l'acceptation de Mobistar. Après acceptation de Mobistar, le Client s'engage à signer un formulaire de transfert. Ce formulaire ainsi qu'une nouvelle demande de contrat devront également être signés par le repreneur et le nouveau Client. Le repreneur doit également accepter les Conditions Générales.

## 8. SUSPENSION DU CONTRAT

### 8.1. Par Mobistar

**8.1.1.** En cas de non-paiement total ou partiel d'une facture à la date limite de paiement, et si le Client ne donne aucune suite au rappel par écrit de Mobistar lui proposant un délai de régularisation d'une semaine, Mobistar peut suspendre de plein droit, sans mise en demeure ni indemnité, le Service Mobistar offert au Client, sauf en cas de contestation fondée par le Client du montant facturé. Aucun frais de suspension et de réactivation ne sera porté au compte du Client.

**8.1.2.** Si le Client ne remplit pas ses autres obligations envers Mobistar en vertu des présentes Conditions Générales ou de toute Condition Particulière applicable, ou ne respecte pas les conditions d'utilisation du service Mobistar, Mobistar peut suspendre immédiatement, sans préavis ni indemnité, le service Mobistar. Mobistar peut également suspendre le service en cas de preuve ou d'indices sérieux de fraude. Par ailleurs, en cas d'augmentation anormalement excessive du montant des consommations du Client ou de l'Utilisateur, et ce, si possible par comparaison avec la moyenne d'utilisation des 3 mois précédents, Mobistar se réserve le droit de suspendre l'accès au service Mobistar et/ou aux services supplémentaires,

dans un but conservatoire, après en avoir avisé le Client (dans la mesure du possible).

**8.1.3.** Outre les cas de force majeure, Mobistar peut également suspendre immédiatement, sans préavis ni indemnité, le Service Mobistar et/ou les services supplémentaires en raison de nécessités techniques d'exploitation. Mobistar s'engage toutefois, dans la mesure du possible, à en avertir les Clients par tout moyen approprié. Mobistar met tout en œuvre pour limiter autant que possible de telles perturbations et les lever le plus vite possible.

**8.1.4.** Dans les cas de suspension visés aux articles 8.1.1. et 8.1.2., aucuns frais de suspension et de réactivation ne seront portés en compte au Client. Par ailleurs, le Client demeure tenu de respecter toutes les obligations lui incombant en vertu du Contrat. Ce dernier peut se terminer automatiquement un mois après la date de suspension.

## **8.2. Par le Client**

**8.2.1.** Le Client peut demander une suspension de son Contrat pour une durée maximale de 3 mois, et ce, pour quelque motif que ce soit. Aucune prolongation de cette période n'est possible. Après une durée maximale de 3 mois, le contrat sera réactivé automatiquement. Des frais de suspension et de réactivation pourront être portés au compte du Client.

**8.2.2.** Lorsqu'un Contrat est suspendu, soit par Mobistar, soit par le Client, le Contrat à durée déterminée est automatiquement prolongé de la durée de suspension du dit Contrat.

**8.2.3.** La suspension du Contrat entraîne la suspension de plein droit des options qui y sont associées.

## **9. RÉSILIATION**

### **9.1. Résiliation par Mobistar**

**9.1.1.** Si dans les dix jours qui suivent la suspension du Contrat par Mobistar en vertu des articles 8.1.1. et 8.1.2 des présentes Conditions Générales., le Client ne s'est pas mis en règle, Mobistar est en droit de résilier immédiatement par écrit le Contrat, sans que Mobistar ne soit tenu par un quelconque préavis ou par des indemnités de rupture ou dommages.

**9.1.2.** Mobistar est également en droit de résilier immédiatement le Contrat, sans préavis, par envoi d'un courrier recommandé, s'il devait constater que le Client lui a fourni des informations essentielles erronées, fausses ou incomplètes (tel qu'il ressort du formulaire de demande de contrat) lors de l'introduction de sa demande de contrat ou que le Client a omis de l'informer des modifications importantes intervenues

dans ces informations ou si le Client utilise le service Mobistar à des fins contrevenant à l'ordre public, aux bonnes mœurs ou à une disposition légale ou réglementaire.

**9.1.3.** Mobistar s'octroie le droit de résilier de plein droit et immédiatement le Contrat en cas de faillite, de demande de concordat judiciaire, demande de report de paiement, mise en liquidation ou dissolution du Client, et ce, sans indemnité de rupture ni dommages et intérêts.

**9.1.4.** Le présent Contrat prendra fin de plein droit à l'échéance des autorisations d'exploitation accordées à Mobistar par les autorités belges compétentes, et ce, sans indemnité de rupture ni dommages et intérêts. La résiliation en vertu des articles 9.1.1., 9.1.2. et 9.1.3. ne porte aucun préjudice au droit de Mobistar de se faire rembourser par le Client les éventuels dommages subis.

### **9.2. Résiliation par le Client**

Le Client peut résilier son contrat à durée déterminée ou indéterminée à tout moment par tous moyens écrits.

Dans le cas d'un contrat à durée déterminée uniquement, le Client est redevable à Mobistar d'une indemnité de résiliation s'il met fin à son Contrat avant l'expiration d'une période de 6 mois à dater de la date d'activation du service Mobistar.

### **9.3. Service fixe**

**9.3.1.** Modification des caractéristiques et du nombre de lignes à la demande du Client.

Toute demande de modification par le Client des caractéristiques et options des lignes du Client doit s'effectuer par courrier recommandé en rappelant les références du Contrat. Elle ne peut être obtenue sans l'accord des deux parties. Un courrier adressé au Client confirme la mise en compte éventuelle de la modification par Mobistar au Client et son délai moyen de prise d'effet.

**9.3.2.** La résiliation du Contrat entraîne la résiliation de plein droit des options qui y sont associées.

## **10. RENONCIATION**

Le fait qu'une des parties omette, à un moment donné, d'exiger la stricte application d'une des dispositions des présentes Conditions Générales, ne peut être considéré comme une renonciation aux droits dont elle dispose du fait des Conditions Générales et n'empêchera pas cette partie d'exiger par la suite la stricte observation de ces dispositions ou autres conditions des Conditions Générales, sauf disposition contractuelle expresse entre les parties concernées prévoyant le contraire.

## 11. NULLITÉ

Au cas où une des clauses des présentes Conditions Générales deviendrait nulle, non exécutoire ou non valable, ceci n'entraîne pas la nullité, l'invalidité partielle ou totale des autres dispositions des Conditions Générales, sauf si le Contrat ne peut exister sans la clause frappée de nullité.

## 12. PLAINTES ET LITIGES

### 12.1. Règlement à l'amiable

**12.1.1.** En cas de plainte, le Client s'adresse au Service Clientèle de Mobistar.

Mobistar SA, Avenue du Bourget 3, 1140 Bruxelles

Tél. : 02 745 95 00

Fax : 0800 95 95 6

**12.1.2.** Si le Client n'est vraiment pas satisfait de la réponse de Mobistar à sa plainte, il lui est loisible de s'adresser au Service de Médiation désigné à cette fin par les autorités compétentes et avec lequel Mobistar a conclu une convention.

Service de Médiation, Boulevard Bischoffsheim 29-35, 1000 Bruxelles

Tél. 02 223 06 06 ; Fax 02 219 77 88

Mail : [plaintes@mediateurtelecom.be](mailto:plaintes@mediateurtelecom.be) Site web : [www.mediateurtelecom.be](http://www.mediateurtelecom.be)

### 12.2. Règlement judiciaire

Tout litige relatif à l'existence, l'interprétation ou l'exécution du Contrat qui ne pourra pas faire l'objet d'un règlement à l'amiable sera de la compétence exclusive des tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles.

### 12.3. Droit applicable

Le droit belge régit toutes les dispositions du Contrat.