

Conditions générales de vente

Tellink SA

Table of Contents

1. Généralités

Tellink est une SA de droit belge ; les présentes Conditions générales d'abonnement portent sur le Service Tellink Mobile. La relation contractuelle entre Tellink et le Client (ci-après dénommée le Contrat) est déterminée par les présentes Conditions générales d'abonnement, par la demande d'abonnement et ses éventuelles annexes, ainsi que par la formule d'abonnement choisie par le Client.

Les Conditions générales d'abonnement portent sur le service Tellink — à l'exclusion de l'appareil de téléphonie mobile. Elles énoncent les droits et obligations de Tellink et du Client dans le cadre de la fourniture du service Tellink. Dans le cadre du service Tellink, des services connexes au Service Mobile peuvent être proposés. Selon le service connexe, un contrat particulier peut être conclu entre le Client et Tellink. En cas de contradiction entre les dispositions du contrat particulier et le Contrat, le contrat particulier prévaut. Tous les prix mentionnés dans les présentes Conditions générales d'abonnement sont TVA comprise.

Le contrat a été établi en 2 exemplaires. Il mentionne au minimum :

1. l'identification du client ;
2. le numéro de la carte SIM ;
3. les données relatives à la facturation et au paiement.

2. Procédure d'activation de l'abonnement aux services TELLINK

2.1. Informations à fournir

2.1.1. Le Client qui demande un abonnement au service Tellink est tenu de compléter la demande d'abonnement de manière exacte et complète et, sur simple demande, de produire les documents suivants :

si le Client est une personne physique :

- la carte d'identité belge originale, ou la carte d'identité originale pour étrangers délivrée en Belgique ;
- le cas échéant, les documents d'identification complémentaires demandés ;
- la preuve qu'il possède un domicile ou une résidence fixe en Belgique ;

si le Client est une personne morale ou une association de fait :

- un exemplaire des statuts publiés au Moniteur belge ainsi que de toutes les modifications publiées au Moniteur belge ;
- la carte d'identité belge originale, ou la carte d'identité originale pour étrangers délivrée en Belgique, de la personne physique habilitée à représenter la personne morale ou l'association de fait.

2.1.2. Toute personne se présentant comme mandataire d'une personne physique ou morale ou d'une association de fait est tenue, à la demande de Tellink, de s'identifier et d'apporter la preuve de sa qualité de mandataire.

2.1.3. Le Client s'engage à informer immédiatement Tellink par écrit de toute modification des informations fournies lors de l'introduction de la demande d'abonnement. Si le Client communique tardivement les modifications des données transmises, il ne peut prétendre à aucune application rétroactive de modifications ni à une refacturation par Tellink.

2.1.4. Le Client est seul responsable de l'exactitude, de l'exhaustivité et de la précision des informations qu'il fournit.

2.2. Motifs de refus

Tellink se réserve le droit de refuser une demande d'abonnement ou l'accès aux réseaux étrangers (les possibilités de roaming) ou à certains services supplémentaires pour l'un des motifs suivants :

- a) le Client refuse de fournir les informations requises mentionnées à l'article 2.1 ;
- b) la demande d'abonnement n'est pas dûment complétée ;
- c) le Client n'a pas respecté les obligations qui lui ont été imposées dans un autre contrat avec Tellink ;
- d) il existe des preuves ou de sérieuses présomptions de non-paiement et/ou de fraude dans le chef du Client ;
- e) le Client a fourni des données inexactes et/ou fausses ;
- f) le Client figure dans le fichier Preventel mentionné à l'article 2.3 ;
- g) au cas où la capacité du réseau serait dépassée par suite de la demande.

2.3. Le fichier Preventel

L'ASBL Preventel a pour objet de constituer, de gérer et de diffuser une base de données. Cette base de données (ci-après dénommée « le fichier Preventel ») est mise à la disposition de ses membres. Ce fichier vise à prévenir et/ou à combattre la fraude ou le non-paiement par des clients existants ou candidats des réseaux de télécommunications en Belgique. Tellink consulte le fichier à l'occasion de chaque demande d'abonnement par un nouveau Client et refuse un abonnement aux personnes qui y sont reprises.

Le service Tellink peut être refusé ou limité au motif que le client candidat est repris dans le fichier Preventel. Si le client candidat estime être enregistré à tort dans le fichier Preventel, il

peut introduire une réclamation à cet égard auprès de Preventel (avenue Winston Churchill 96, 1180 Bruxelles) à l'aide de pièces justificatives.

2.4. Garantie

2.4.1. Tellink se réserve le droit d'exiger le paiement d'une garantie, tant lors de la demande d'abonnement que pendant la durée de l'abonnement. Tellink peut demander une garantie après un retard ou un incident de paiement, si le montant des communications du Client le justifie, si les renseignements figurant au dossier sont incomplets, si le contrôle du dossier le justifie, ou lors de l'octroi de la possibilité d'effectuer des appels internationaux. La garantie s'élève au maximum à 1 200 euros par carte SIM, tant pour la téléphonie mobile que fixe.

2.4.2. Si la garantie n'est pas payée à la date fixée, la demande d'abonnement est refusée ou l'abonnement résilié, sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation.

2.4.3. Aucun intérêt n'est versé sur la somme déposée à titre de garantie.

2.4.4. Cette somme est intégralement affectée au paiement (partiel) de la ou des factures suivantes, et ce à partir de la quatrième facture suivant le paiement de la garantie.

2.4.5. En cas de domiciliation par carte de crédit, Tellink se réserve le droit, tant lors de la demande d'abonnement que pendant la durée de l'abonnement, de demander un code d'autorisation à l'émetteur de la carte de crédit. Ce code autorisera Tellink, en cas de non-paiement de tout ou partie d'un montant de facture à l'échéance, à obtenir un paiement de 60 euros de l'émetteur de la carte de crédit. Tellink en avertit le Client au plus tard 24 heures avant la demande, par simple lettre adressée à l'adresse de facturation.

2.5. Entrée en vigueur et durée du Contrat

2.5.1. Sauf circonstances exceptionnelles et à l'occasion d'actions et/ou d'offres spéciales, Tellink active la ou les cartes SIM dans le délai le plus court possible après acceptation du dossier, à condition que le Client ait fourni la demande d'abonnement et les informations requises et qu'il ait complété la demande d'abonnement de manière suffisamment lisible. Si Tellink ne respecte pas cette obligation, le Client a le droit de mettre fin au Contrat par écrit dans les 7 jours ouvrables.

2.5.2. Sauf convention contraire, le Contrat existe dès l'accord des volontés et entre en vigueur le jour de l'activation de la carte SIM (telle que définie à l'article 3.2.2 des Conditions générales d'abonnement). Les redevances sont dues à compter du jour de l'activation de la carte SIM.

2.5.3. Lorsque le Contrat est conclu pour une durée indéterminée, aucune durée minimale de préavis ne s'applique.

Ce Contrat à durée indéterminée peut être résilié à tout moment, moyennant le respect des conditions prévues à l'article 8.2 des présentes conditions d'abonnement.

2.5.4. Un message télécopié et la signature qui y figure ont la même force probante que le message original et la signature originale.

2.6. Modification des Conditions générales d'abonnement et des tarifs

2.6.1. Tellink s'engage à informer dûment le Client (individuellement), et ce au moins 1 mois avant la mise en œuvre de la modification, en cas de modification des tarifs ou des Conditions générales.

2.6.2. Le Client qui n'accepte pas les nouvelles conditions a la possibilité de résilier le Contrat conformément à l'article 8.2 des présentes Conditions générales d'abonnement.

3. Prestations et obligations de Tellink

3.1. Lors de l'introduction de la demande d'abonnement, Tellink communique au Client toutes les informations nécessaires relatives au service Tellink (capacité du service Tellink, options disponibles, tarifs, etc.).

3.1.1. Les utilisateurs ont accès gratuitement et sans utilisation d'un quelconque moyen de paiement aux services de secours via les numéros d'urgence mentionnés ci-après :

- le service médical d'urgence : 100 et 112 ;
- les services d'incendie : 100 et 112 ;
- les services de police : 101 et 112 ;
- la protection civile : 100 et 112 ;
- le centre antipoisons : 070-245 245 ;
- la prévention du suicide : 0800-32 123 et 02-649 95 55 ;
- les centres de télé-accueil : 106, 107 et 108 ;
- les services de téléphone pour enfants : 102, 103 et 104 ;
- le centre européen pour enfants disparus et sexuellement exploités : 110.

3.2. Le Service Mobile

3.2.1. Tellink s'engage à mettre tout en œuvre pour assurer l'accès du Client au réseau de télécommunications Tellink et au Service Mobile. Cet engagement est une obligation de moyens et Tellink seul détermine les moyens techniques nécessaires pour réaliser l'accès au Service Mobile dans les conditions les plus favorables. La téléphonie mobile est une forme de communication sans fil qui fonctionne par la propagation de signaux radio. Étant donné que ces signaux peuvent être perturbés par une source externe ou par des obstacles inhérents aux bâtiments, à la végétation ou au relief, une transmission parfaite ne peut pas toujours et partout être garantie. En outre, la qualité du Service Mobile dépend également de la qualité du GSM utilisé. Tellink n'assume aucune responsabilité pour quelque perturbation de la transmission que ce soit causée par les circonstances mentionnées ci-dessus. Tellink rappelle qu'il souhaite maintenir son réseau dans un état optimal.

3.2.2. Tellink fournit au Client une carte à microprocesseur, la carte SIM Tellink (dénommée « la carte SIM » dans les présentes Conditions générales d'abonnement), que le Client doit insérer dans son GSM pour accéder au Service Mobile. La carte SIM contient toutes les données nécessaires à l'identification du Client au sein du réseau, quel que soit l'appareil utilisé pour

recevoir ou émettre des appels. La carte SIM représente l'abonnement du Client au réseau et au Service Mobile. L'accès à la carte SIM est sécurisé par un code PIN (Personal Identification Number), que le Client peut utiliser conformément au mode d'emploi figurant dans la notice de son GSM.

3.2.3. Lors de l'activation, un numéro de téléphone Tellink est attribué au Client. Sauf convention entre les deux parties, le Client ne peut invoquer aucun droit d'exiger un numéro de téléphone Tellink déterminé. S'il existe une convention permettant au Client de choisir son numéro de téléphone Tellink, celle-ci ne vaut que pour les numéros encore disponibles. À la demande du Client, son numéro d'appel Tellink peut être modifié, à condition que la modification soit techniquement possible. Des frais peuvent être facturés au Client à cet égard. Il est vivement conseillé au Client de ne communiquer son nouveau numéro de téléphone Tellink qu'après confirmation par Tellink.

3.2.4. Tellink se réserve le droit de modifier le numéro de téléphone Tellink attribué au Client pour des raisons liées à l'exploitation du Service Mobile. Le Client en est dans ce cas informé au moins deux mois à l'avance. En ce qui concerne les appels internationaux (roaming), le Service Mobile est également déterminé par la ou les zones géographiques dans lesquelles le Client souhaite émettre et recevoir des appels ainsi que par les accords commerciaux conclus par Tellink. Le Service Mobile peut être adapté au fur et à mesure de l'évolution de ces accords.

3.3. Téléphonie fixe

3.3.1. Tellink vous fournira des Services susceptibles d'utiliser un code d'accès, le CLI (Calling Line Identification, fonction qui identifie le numéro appelant) et des routes/trunks SIP d'autres prestataires de services afin d'acheminer les appels téléphoniques sortants de vos lignes téléphoniques spécifiques sur ou via internet.

3.3.2. Tellink vous fournira également le ou les codes PIN permettant d'accéder aux services qui utilisent des codes d'accès.

3.3.3. Tellink peut introduire de temps à autre de nouveaux services.

3.3.4. Tellink veillera à ce que nous appliquions tout le soin et le savoir-faire raisonnables que l'on peut attendre d'un prestataire de services afin de vous assurer un service de haute qualité et continu, conformément à nos Conditions générales telles qu'exposées ici. Tellink ne garantit pas que chacun de nos services sera ininterrompu ou exempt de défauts. Nous contrôlerons le système afin d'en détecter les défauts et nous y remédierons dans les meilleurs délais raisonnablement possibles, sauf si ceux-ci sont causés par une défaillance échappant à notre contrôle.

3.3.5. Nous vous informerons par écrit (courriel) de la date à laquelle les Services que vous souhaitez seront fournis et nous mettrons en œuvre tous les efforts raisonnables pour fournir ces services à cette date.

3.3.6. Votre demande de Services est soumise à notre acceptation.

3.4. Modification des prestations

3.4.1. Sauf cas de force majeure, Tellink s'engage à informer ses clients de toute modification ayant des conséquences pour les appareils de téléphonie mobile et de téléphonie fixe. La nécessité éventuelle de remplacer ou de modifier le téléphone mobile et le téléphone fixe donnant accès à certains services Tellink n'ouvre au Client aucun droit à indemnisation, à condition que la modification ou le remplacement survienne indépendamment de la volonté de Tellink.

3.5. Protection de la vie privée

3.5.1. Les données à caractère personnel relatives au Client ainsi que les données d'appel et les numéros d'appel sont reprises dans les fichiers Tellink et traitées par Tellink ou par des tiers agissant en son nom, en vue de l'exécution du contrat. Les fichiers mentionnés dans les présentes Conditions générales d'abonnement sont la propriété de Tellink.

3.5.2. Tellink peut transmettre à l'ASBL Preventel, mentionnée à l'article 2.3, des données personnelles des clients qui ne respectent pas leurs obligations envers Tellink, en vue de l'enregistrement de ces clients dans le fichier Preventel. Si la plainte du Client est introduite conformément à l'article 12.1.2 avant l'enregistrement dans le fichier Preventel, les informations ne seront transmises à l'ASBL Preventel qu'après examen et traitement de la plainte par le Service de médiation. Si le client a déjà été repris dans le fichier Preventel, Tellink radiera le client du fichier pendant l'examen et le traitement de la plainte par le Service de médiation, à condition du paiement intégral de tous les montants non contestés et des montants ne faisant pas partie du traitement de la plainte.

3.5.3. Au cas où le service serait refusé parce que le client candidat est repris dans la banque de données Preventel, le client candidat qui estime être enregistré à tort dans le fichier précité peut s'adresser à Preventel, dont le siège social est établi avenue Winston Churchill 96, 1180 Bruxelles, afin d'y faire valoir son point de vue à l'aide de pièces justificatives.

3.5.4. Sauf mention contraire lors de la demande d'abonnement, le Client autorise Tellink à mentionner ses données personnelles dans le cadre d'un service de renseignements pour clients Tellink, et à fournir ces données à des entreprises tierces qui fournissent des services en matière de téléphonie mobile.

3.6. Responsabilités de Tellink

A. Téléphonie mobile

A.1. Sans préjudice des dispositions des articles 3.2.1 et 10 des présentes Conditions générales d'abonnement, Tellink ne peut être tenu responsable en cas de mauvaise utilisation du service Tellink, en cas de mauvais fonctionnement du GSM et/ou de ses accessoires, ou en cas de non-fonctionnement d'une carte SIM dans un GSM non agréé par les instances compétentes.

A.2. Compte tenu du fait que le réseau de MOBISTAR n'offre actuellement pas une couverture complète du territoire belge, il convient de prévoir que le Service ne sera pas disponible dans certaines régions.

A.3. Tellink ne pourra en aucun cas être tenu responsable du mauvais fonctionnement du réseau de Telenet ou de l'interruption du Service, ni des modifications apportées au Service.

A.4. Telenet, ses filiales et leurs employés, gérants et administrateurs respectifs ne pourront en aucun cas être tenus responsables par les utilisateurs du Service Tellink Mobile.

A.5. La responsabilité de Tellink est limitée au dommage résultant d'un dol ou d'une faute lourde ou du non-respect d'un élément essentiel du Contrat. Tellink ne sera pas responsable des dommages indirects, de la perte de bénéfices, de revenus ou d'opportunités. Le montant total dont Tellink est redevable pour l'ensemble des réclamations du Client, liées ou non entre elles, pendant une période de douze (12) mois consécutifs ne dépassera pas le montant de quatre mille (4 000) euros.

A.6. Tellink n'est pas responsable du contenu des conversations téléphoniques et des messages, ni du dommage éventuel que ceux-ci pourraient causer. Tellink ne peut être tenu responsable des services proposés par des tiers et accessibles par l'intermédiaire du service Tellink, ni de leur facturation.

A.7. Tellink n'est pas responsable :

- en cas de mauvaise installation du GSM ou de ses accessoires, ou en cas d'utilisation de matériel non agréé ;
- en cas de perturbations dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunication fournis par les exploitants des réseaux auxquels les installations de Tellink sont raccordées, entre autres en cas de défaillance du réseau de l'opérateur local ;
- en cas de suspension du service conformément à l'article 7 ;
- en cas de perturbations ou d'indisponibilité des services proposés sur les réseaux de télécommunications fournis par des fournisseurs ou opérateurs tiers ;
- en cas de modifications résultant de prescriptions de l'IBPT (Institut belge des services postaux et des télécommunications) ;
- en cas de force majeure.

B. Téléphonie fixe

B.1. Équipement fourni (le cas échéant)

B.1.1. Si votre système téléphonique contient un logiciel LCR, vous devez reprogrammer votre système PABX (central téléphonique) afin d'accéder au réseau Tellink.

B.1.2. Vous acceptez que Tellink demeure à tout moment propriétaire de tout équipement fourni par Tellink pendant la période durant laquelle cet équipement se trouve dans vos bâtiments. Vous veillerez à ce que cet équipement soit conservé en lieu sûr et maintenu en bon état de fonctionnement, et qu'il ne soit pas utilisé par une personne autre que le personnel autorisé par Tellink dans le cadre de l'entretien quotidien normal du système. À la fin du présent Contrat, vous autoriserez les représentants désignés par Tellink à enlever tout équipement appartenant à Tellink, ce qui se fera aussi rapidement et proprement que possible.

B.1.3. Vous fournirez l'équipement nécessaire, les locaux et une alimentation électrique stable là où cela est requis, ainsi qu'un environnement approprié afin d'assurer un fonctionnement stable de l'équipement fourni par Tellink. Vous ne facturerez à Tellink aucune indemnité pour cette alimentation électrique, étant donné qu'il s'agit d'une condition de la fourniture de notre Service.

B.2. Garanties et limitation de responsabilité

B.2.1. Dans la mesure où tout ou partie des éléments du Service sont défectueux, indisponibles ou perturbés, Tellink mettra en œuvre toutes les tentatives raisonnables pour rétablir le Service dans les meilleurs délais suivant la notification du problème. Une indemnité peut être octroyée conformément au règlement de notre Service clientèle en vigueur à ce moment. Tellink ne sera PAS responsable d'éventuelles défaillances de votre équipement de télécommunications en raison desquelles Tellink n'est pas en mesure de vous fournir nos Services.

B.2.2. Tellink n'acceptera aucune responsabilité pour les pertes subies résultant d'une quelconque reprogrammation de votre équipement, que ce soit par le personnel de Tellink ou par ses sous-traitants, sauf si cette perte a été causée intentionnellement ou par une inconduite du personnel de Tellink ou de ses sous-traitants.

B.2.3. Tellink ne sera pas responsable des dommages causés aux biens se trouvant dans vos bâtiments et résultant de l'installation, de l'enlèvement ou de la réparation d'équipements fournis et entretenus par Tellink, sauf si ces dommages ont été causés intentionnellement, par négligence ou par une inconduite du personnel de Tellink ou de ses sous-traitants.

B.2.4. Sous réserve de ce qui est décrit ci-dessus, Tellink n'est en aucune manière responsable en vertu du présent Contrat de la négligence de Tellink ou autrement. Tellink ne sera en aucune circonstance tenu de payer une indemnité pour un quelconque dommage indirect (y compris, mais sans s'y limiter, le manque à gagner, la perte de revenus, de chiffre d'affaires ou d'économies escomptées, ou l'altération de données). En cas de défaillance du Service, Tellink ne sera pas responsable des frais supplémentaires si vous transférez votre trafic vers une autre société.

B.2.5. En vertu du présent Contrat, Tellink n'exclut pas sa responsabilité en cas de décès ou de lésions corporelles causés par la négligence de Tellink.

B.2.6. Le présent paragraphe F contient l'intégralité de la responsabilité de Tellink dans le cadre du présent Contrat. Toutes les autres dispositions, conditions et garanties expresses ou implicites sont exclues par la présente dans la mesure la plus large permise par la loi. Les dispositions décrites au paragraphe F s'appliqueront également en cas de résiliation ou d'expiration du présent Contrat.

B.2.7. Chaque partie du présent Contrat qui exclut ou limite la responsabilité de Tellink s'applique indépendamment des autres. Si l'une quelconque de ces parties est inadmissible ou reste sans effet, les autres parties continueront de s'appliquer.

B.3. Utilisation de votre ou vos codes PIN

B.3.1. Votre code PIN est confidentiel et personnel et il vous incombe de conserver votre code PIN en toute sécurité.

B.3.2. Vous êtes responsable de tous les frais encourus par l'utilisation de votre code PIN. Vous nous informerez immédiatement par téléphone et par écrit si et lorsque vous soupçonnez que votre code PIN est utilisé sans votre autorisation ou si vous souhaitez annuler votre code PIN. Nous pouvons suspendre le code PIN à notre entière discrétion.

4. Obligations du Client

4.1. Le Client reste à tout moment seul responsable envers Tellink de l'exécution de ses obligations contractuelles. Tellink ne doit en aucun cas tenir compte d'une quelconque cession à un tiers en infraction avec l'article 6.2 des présentes Conditions générales d'abonnement, quel que soit ce tiers ou le GSM qu'il utilise.

4.1.1. Le Client s'engage à utiliser le service Tellink en bon père de famille, conformément aux dispositions du Contrat, aux lois en vigueur et aux règlements en vigueur. Il est interdit d'utiliser ce service en violation de l'ordre public ou des bonnes mœurs.

4.1.2. Le client est personnellement responsable du paiement de tous les montants dus. Toute personne autre que le Client qui effectue un paiement n'acquiert de ce fait aucun droit à l'égard de Tellink.

4.1.3. Le Client ne peut en aucun cas sous-louer son abonnement Tellink à un tiers. Il s'engage en outre à n'affecter le service Tellink qu'à son propre usage. Ainsi, le Client ne peut notamment en aucun cas revendre du trafic téléphonique à des tiers ni utiliser le Service Mobile comme solution partielle pour un autre service de télécommunications destiné à un usage au service de tiers dont il retirerait un avantage financier.

4.1.4. Il est interdit au Client d'accomplir ou de faire accomplir des actes, d'utiliser la carte SIM de telle manière ou d'employer des appareils de quelque nature et de quelque façon que ce soit, ayant pour conséquence que :

- l'intégrité et/ou la fiabilité de fonctionnement du réseau puissent être affectées ; et/ou
- l'interopérabilité des réseaux et/ou le trafic de télécommunications puissent être compromis ; et/ou
- des perturbations puissent être causées ou soient causées au sein du Service Mobile et/ou du trafic de télécommunications.

4.2. Le Service Mobile

4.2.A. LA CARTE SIM

4.2.1. Tellink reste propriétaire de la carte SIM remise au Client lors de l'approbation de sa demande d'abonnement. Le Client s'engage à ne pas la céder, la louer, la détruire ni l'endommager de quelque manière que ce soit. Il s'engage à restituer immédiatement la carte à la première demande de Tellink — pour quelque raison que ce soit — tant pendant le Contrat qu'à sa cessation.

4.2.2. Le Client prend toutes les précautions nécessaires pour éviter que sa carte SIM soit utilisée de manière erronée ou malveillante.

4.2.3. Toute tentative d'imitation des données techniques d'identification enregistrées sur la carte SIM est interdite et peut être sanctionnée.

4.2.4. En cas de perte ou de vol de sa carte SIM, le Client avertit immédiatement par téléphone le Service clientèle de Tellink et demande la suspension temporaire de la carte SIM. Le Client ne doit pas payer les frais des communications téléphoniques passées avec sa carte SIM après cette notification téléphonique. Le Client reçoit une nouvelle carte SIM dans les 5 jours ouvrables après que Tellink a reçu une déclaration écrite de perte ou de vol et une copie de la carte d'identité du titulaire. Si le Client retrouve sa carte SIM déclarée volée ou perdue, il peut la faire réactiver au moyen d'une demande écrite adressée au Service clientèle de Tellink.

Des frais de suspension et de réactivation d'un montant de 30 euros peuvent être portés en compte.

4.2.5. Si la carte SIM se bloque ou est endommagée à la suite d'une manipulation erronée du Client, une nouvelle carte est fournie sur demande écrite de ce Client. Les frais de renouvellement de la carte SIM peuvent être facturés au Client.

4.2.6. Si la carte SIM est défectueuse en raison d'un défaut de fabrication ou d'une mauvaise configuration de la carte SIM, une nouvelle carte SIM est fournie gratuitement au Client.

4.2.B. CLIP/CLIR

CLIP : Présentation de l'identification de l'appelant. CLIR : Restriction de l'identification de l'appelant.

Grâce au CLIP, le Client peut lire sur l'écran de son GSM le numéro de l'appelant, et son numéro devient visible sur l'appareil des correspondants qui ont également activé le CLIP. Si le Client active le CLIR, son numéro n'est pas transmis lors d'un appel et il ne peut pas voir le numéro de ses correspondants. Le client peut à tout moment décider gratuitement de passer de l'« affichage permanent » de son numéro d'appel au « non-affichage permanent » (CLIR) de son numéro d'appel et inversement. En cas de renvoi d'appel, la personne vers laquelle l'appel est renvoyé voit le numéro de téléphone de l'appelant initial. Le Client peut voir le numéro de son correspondant (CLIP) si les conditions techniques le permettent, si le correspondant n'a pas limité cette possibilité (en activant le CLIR) et si l'appareil du Client prend en charge la fonction CLIP. Si l'appel provient d'un autre réseau, le numéro du correspondant n'est affiché que si tous les opérateurs de réseau concernés transmettent le numéro.

4.2.C. LES APPAREILS DE TÉLÉPHONIE MOBILE

4.2.7. Le Client s'engage à n'utiliser que des appareils de téléphonie mobile agréés selon la réglementation belge et fonctionnant parfaitement. Il est interdit de raccorder aux appareils de téléphonie mobile et à leurs accessoires des équipements susceptibles de causer des perturbations au sein du service Tellink.

4.2.8. Avant l'activation de l'abonnement du Client, il peut lui être demandé de faire contrôler son GSM. S'il est constaté que ce GSM cause ou peut causer des perturbations, Tellink peut refuser la demande d'abonnement du Client.

4.2.9. Le Client s'engage à rembourser tous les frais et tous les paiements éventuels effectués par Tellink et découlant du non-respect de l'article 4 (par exemple des indemnités payées à des tiers ou des frais de réparation). Le tout sous réserve de tous autres droits ou actions dans le chef de Tellink.

4.2.D. TRANSMISSION DE DONNÉES

4.2.10. Le Service Mobile permet, sous certaines conditions, de transmettre des données (SMS, WAP over GSM, GPRS, etc.). Cela peut se faire de différentes manières. Certaines de ces manières sont mises automatiquement à la disposition du Client, d'autres dépendent d'une option ad hoc du Client ; dans ce dernier cas, la date d'activation du service supplémentaire peut différer de la date d'activation du service Tellink.

4.2.11. Tellink ne peut en aucun cas être tenu responsable des services de transmission de données fournis par des tiers, ni du contenu ou de la licéité de ces services. Tellink n'est pas non plus responsable de l'utilisation de ces services par le Client.

4.2.12. Tellink ne peut être tenu responsable de l'accessibilité des services de transmission de données, qu'ils soient fournis par Tellink ou par des tiers, ni du temps ou de la quantité de données nécessaires pour obtenir les informations souhaitées.

4.2.13. Le Client est informé que certains services de transmission de données nécessitent des équipements et/ou des logiciels spécifiques.

Ainsi, Tellink peut proposer de tels services donnant accès au Service Mobile sans que le Client doive pour cela utiliser son appareil de téléphonie mobile. Le Client est seul responsable de la conformité de ses équipements et/ou logiciels avec les services qu'il souhaite utiliser.

4.2.14. La facturation de certains services de transmission de données ne s'effectue pas sur la base du temps de communication mais sur la base de la quantité d'informations transmises. Tellink ne peut être tenu responsable des données de facturation transmises par des tiers pour des services qu'ils ont fournis.

4.2.15. Tellink peut à tout moment apporter des modifications au nombre et à la nature des services ou catégories de transmission de données disponibles.

4.2.E. Tellink se réserve le droit, sans avertissement préalable, de fermer ou de limiter en tout ou en partie l'accès à certains services ou informations, ou de modifier le contenu ou les informations, s'il existe un risque que le contenu de ces services ou informations soit contraire aux lois en vigueur, à l'ordre public ou aux bonnes mœurs, tels qu'ils s'appliquent en Belgique ou dans tout autre ressort à partir duquel le Service Tellink est accessible. Tellink se réserve également le droit de subordonner l'accès à certains services ou informations, entre autres, à plusieurs conditions susceptibles d'évoluer.

4.3. Téléphonie fixe

4.3.1. Vous veillerez à ce que votre équipement de télécommunications soit et reste en bon état de fonctionnement et d'entretien par un prestataire compétent, afin que nous puissions fournir nos Services via notre système.

4.3.2. Vous n'utiliserez pas l'équipement pour une application inappropriée ou illicite ou d'une manière qui serait injurieuse ou autrement illicite. Vous n'autoriserez pas non plus d'autres personnes ayant accès à votre système à le faire.

4.3.3. Vous n'utiliserez que des équipements téléphoniques agréés par l'IBPT pour le raccordement au système, et tous les équipements seront à tout moment conformes à l'ensemble de la législation applicable relative à leur utilisation.

4.3.4. Vous paierez les Services fournis par Tellink dans le délai autorisé par nos Conditions de paiement standard, telles qu'elles vous sont communiquées de temps à autre par Tellink. Vous êtes responsable de l'utilisation du Service, que vous ayez approuvé cette utilisation du Service ou non.

4.3.5. Vous respecterez intégralement le présent Contrat, ainsi que toutes les modifications qui y sont apportées de temps à autre. Vous respecterez en outre toutes les instructions raisonnables de Tellink relatives à l'utilisation de votre système téléphonique et à l'amélioration de notre Service.

4.3.6. Dans le cas où nous vous fournissons des équipements, vous accorderez à Tellink, ainsi qu'à ses représentants désignés, un accès raisonnable afin que nous puissions vous fournir le Service.

4.3.7. Vous veillerez à ce que Tellink et ses représentants désignés disposent d'un accès raisonnable à tous les emplacements requis à des moments convenus d'un commun accord. En cas de situation d'urgence, vous autoriserez l'enlèvement de tous les équipements fournis et entretenus par Tellink. Vous devez respecter les obligations de paiement telles que décrites ci-dessous au paragraphe D du présent Contrat.

4.3.8. Vous payez à Tellink les tarifs publiés en vigueur pour nos Services tels qu'ils vous sont communiqués.

4.3.9. Vous nous informerez par écrit si vous souhaitez apporter des ajouts ou des modifications à la liste des lignes téléphoniques spécifiques sur lesquelles le Service sera utilisé, ou toute autre modification relative à votre utilisation.

4.4. Signature du Client

Tellink et le Client conviennent que l'introduction par le Client du code PIN sur son GSM vaut signature et l'engage contractuellement pour les services proposés par Tellink.

5. Facturation et conditions de paiement

5.1. Chaque mois, Tellink envoie au Client une facture qui, outre les mentions légalement prescrites, comporte les éléments suivants :

- le cas échéant, les frais d'activation ;
- la redevance d'abonnement selon la formule d'abonnement choisie ;
- les redevances pour les options éventuelles choisies par le Client ;

- les redevances éventuelles au prorata pour les abonnements modifiés au cours des périodes de facturation précédentes ;
- les frais de communication mobile nationaux et internationaux, les frais de communication fixe nationaux et internationaux ainsi que ceux des appels vers des GSM ;
- tous les autres frais et crédits à charge du Client.

Les redevances d'abonnement sont facturées au début de chaque période de facturation, les frais de communication à la fin de chaque période.

5.2. Tellink peut envoyer des factures intermédiaires s'il estime que le niveau des montants à facturer le justifie.

5.3. Toutes les réclamations concernant les factures doivent être adressées par écrit, par courrier, au Service clientèle de Tellink dans les trois mois suivant la date d'établissement de la facture concernée. Passé ce délai, le Client est irrévocablement réputé accepter le montant facturé. L'introduction d'une réclamation ne dispense pas le Client de son obligation de payer la partie non contestée. Les enregistrements de taxation (relevés des appels) qui servent de base à la facturation et qui sont conservés par Tellink priment sur toute autre preuve.

5.4. Les montants facturés doivent être payés dans un délai de 10 jours (sauf si un délai de paiement plus long est mentionné sur la facture elle-même).

Les factures sont acquittées :

1. par virement bancaire au moyen du formulaire de virement joint à la facture, sans qu'aucune modification ne soit apportée aux données complétées par Tellink ;
2. par domiciliation :
 - a) domiciliation bancaire ;
 - b) domiciliation par carte de crédit : Visa, Eurocard, Mastercard, American Express (Amex). Cette domiciliation se fait au moyen d'un formulaire mis à disposition par Tellink ;
3. par paiement chez Tellink, Schupstraat 21, 2018 Anvers ou Hoveniersstraat 15, 2018 Anvers, pendant les heures d'ouverture (du lundi au vendredi).

5.5. En cas de non-réception de la facture, le Client peut demander un duplicata à Tellink. Des frais administratifs d'un montant de 10 euros peuvent être portés en compte pour chaque duplicata de facture.

5.6. À l'expiration du délai de paiement, le client commercial qui n'a pas payé une facture est mis en demeure de plein droit sans qu'une sommation soit nécessaire, sauf en cas d'application de l'article 5.5. Lors de cette mise en demeure, la facture est majorée automatiquement et sans avertissement préalable de Tellink d'une indemnité forfaitaire de 10 % du montant total de la facture, avec un minimum de 62 euros. À l'expiration du délai de paiement, des intérêts de retard sont dus, portés en compte pour la procédure de recouvrement (avocat/huissier).

5.7. Des retards de paiement répétés entraînant l'envoi de rappels peuvent donner lieu à la facturation de frais administratifs, sans préjudice de la possibilité offerte par l'article 7.1.1 des

présentes Conditions générales d'abonnement. Si la mention figurant sur le virement du Client est incorrecte ou incomplète, des frais administratifs supplémentaires sont portés en compte.

5.8. Pour chaque refus de paiement d'une facture domiciliée par l'institution financière désignée par le Client, des frais administratifs d'un montant de 9 euros peuvent être portés en compte sans avertissement préalable.

5.9. Dans le cadre d'une formule d'abonnement comprenant du temps d'appel, Tellink peut reporter les minutes non utilisées au mois suivant, avec pour maximum le temps d'appel inclus par mois. Lors du passage à une nouvelle formule d'abonnement, la durée maximale pouvant être reportée dépend du temps d'appel inclus de la nouvelle formule d'abonnement choisie par le Client.

6. Cession du Contrat

6.1. Par Tellink

Tellink a le droit de céder à un tiers tout ou partie de ses droits et obligations contractuels, sans que le Client doive y consentir et sans que celui-ci puisse exiger une quelconque indemnité en rapport avec cette cession. La cession ne peut toutefois entraîner aucune diminution des garanties du Client.

Le Client peut mettre fin sans indemnité à l'abonnement cédé dans les 15 jours à compter de la notification de la cession, par lettre recommandée à l'attention du cessionnaire.

6.2. Par le Client

Le Client ne peut céder le Contrat à un tiers sans l'autorisation de Tellink. Après acceptation par Tellink de la demande de cession, le Client et le nouveau client signent tous deux le formulaire de cession. Le nouveau client doit également introduire une nouvelle demande d'abonnement et accepte, en la signant, les Conditions générales d'abonnement.

7. Suspension du Contrat

7.1. Par Tellink

7.1.1. En cas de non-paiement de tout ou partie d'un montant de facture à l'échéance et si le Client n'a pas donné suite à une sommation écrite de Tellink accordant un délai de régularisation d'1 semaine, Tellink peut de plein droit et sans indemnité suspendre immédiatement la fourniture du service Tellink au Client. Les frais de suspension peuvent être facturés au Client.

7.1.2. Si le Client ne respecte pas ses autres obligations à l'égard de Tellink, telles que mentionnées dans les présentes Conditions générales d'abonnement, ou ne respecte pas les conditions d'utilisation du service Tellink, Tellink peut suspendre immédiatement le service Tellink sans mise en demeure ni indemnité. Tellink peut également le faire en cas de preuve ou de sérieuses présomptions de fraude. Tellink se réserve le droit, en cas d'augmentations

anormales de la consommation du Client, de suspendre l'accès au service à titre de précaution, après en avoir informé le client (si possible).

7.1.3. Tellink peut suspendre immédiatement le service Tellink, sans notification préalable ni indemnité, en cas de force majeure ou pour des raisons liées à l'exploitation technique. Tellink s'engage à en informer les clients dans la mesure du possible et par tous les moyens appropriés.

7.1.4. En cas de suspension conformément aux articles 7.1.1 et 7.1.2, des frais de suspension d'un montant de 15 euros par carte sont portés en compte au Client. En outre, le Client reste tenu de respecter toutes les obligations qui lui sont imposées par le Contrat. Un mois après la date de début de la suspension, le Contrat peut être résilié automatiquement.

7.2. Par le Client

Le Client peut demander une suspension de son abonnement, pour quelque raison que ce soit, pour une durée déterminée qui ne peut excéder trois mois par an. Cette période ne peut être prolongée. Après trois mois au maximum, l'abonnement est automatiquement réactivé. Des frais de suspension et de réactivation (d'un montant de 15 euros par carte) sont portés en compte au Client.

7.3. Si le Contrat est suspendu par Tellink ou par le Client lui-même, la date de fin du Contrat de 12, 15, 24 ou 36 mois est contractuellement reportée de la durée de la suspension.

7.4. La suspension du Contrat entraîne de plein droit la suspension des options qui y sont liées.

8. Résiliation

8.1. Résiliation par Tellink

8.1.1. Si le Client ne s'est pas mis en règle dans les dix jours suivant la suspension du Contrat par Tellink en vertu des articles 7.1.1 et 7.1.2, Tellink a le droit de mettre fin immédiatement au Contrat par écrit, sans délai de préavis ni indemnité de rupture.

8.1.2. Tellink peut également rompre immédiatement le Contrat par lettre recommandée adressée au Client, sans préavis ni indemnité, s'il constate que le Client a fourni à Tellink des informations erronées ou falsifiées — pourtant essentielles (ce qui ressort du formulaire de demande d'abonnement) — lors de l'introduction de la demande d'abonnement, ou si le Client a omis de communiquer des modifications importantes relatives aux informations fournies, ou si le Client utilise le service Tellink à des fins contraires à l'ordre public, aux bonnes mœurs ou à une disposition légale ou réglementaire.

8.1.3. Tellink peut résilier immédiatement le Contrat de plein droit en cas de faillite, de concordat judiciaire, de demande de sursis de paiement, de liquidation ou de dissolution de la société du Client.

8.1.4. Le Contrat est dissous de plein droit au moment où les autorisations d'exploitation octroyées à Tellink par les autorités belges compétentes expirent. La résiliation en vertu des articles 8.1.1 et 8.1.2 ne porte pas atteinte au droit de Tellink de récupérer auprès du Client le dommage qu'il a subi.

8.2. Résiliation par le Client

A. Téléphonie mobile

A.1. En cas de Contrat à durée indéterminée, le Client peut résilier le Contrat à tout moment et sans frais.

En cas de Contrat à durée déterminée, le Client peut résilier le contrat sans frais après six mois (en cas de résiliation après une durée inférieure à 6 mois : indemnité de maximum les redevances d'abonnement jusqu'au 6e mois).

Les Clients professionnels (6 lignes ou plus) sont en droit de mettre fin au Contrat à durée déterminée avant l'expiration de la durée minimale prévue à l'article 2.5.3 ou avant la période convenue, pour autant qu'ils paient à Tellink une indemnité à cet effet. Cette indemnité est, par carte activée, égale à la moitié des redevances d'abonnement encore à payer plus la moitié des redevances éventuelles pour le temps d'appel contractuellement inclus ou le crédit d'appel contractuellement inclus, calculée jusqu'à la fin de la période minimale précitée, et ce avec un maximum de 150 euros par carte activée. Cette indemnité ne peut être considérée comme le paiement de montants de facture encore dus. Une résiliation du Contrat par le Client doit se faire par écrit, par courriel, télécopie ou courrier postal adressé à Tellink à l'adresse mentionnée à l'article 13. Cet écrit mentionne le numéro de GSM ou de client, le nom et l'adresse du Client, et est revêtu de la signature et de la date d'établissement de l'écrit.

A.2. Si, pendant la durée du contrat, une augmentation des tarifs ou une modification des Conditions générales d'abonnement intervient — voir l'article 2.6.1 —, le Client peut, comme prévu à l'article 2.6.2, résilier le Contrat par simple écrit, et ce sans être redevable d'une quelconque indemnité forfaitaire. En cas de modification des tarifs, l'écrit doit parvenir à Tellink au plus tard 1 mois après la réception de la 1re facture sur laquelle l'augmentation tarifaire a été portée en compte. En cas de modification n'impliquant pas d'augmentation tarifaire, l'écrit doit parvenir à Tellink au plus tard 1 mois après l'entrée en vigueur de la modification.

B. Téléphonie fixe

B.1. Vous pouvez résilier le Contrat à tout moment pour les motifs exposés à l'article B.2. Si vous souhaitez mettre fin au Contrat, vous devez nous en informer par écrit. Dans le cas où vous résiliez le présent Contrat, vos dépenses téléphoniques vous seront facturées. Ce montant sera immédiatement exigible.

B.2. Modification des Services

Tellink peut à tout moment modifier les spécifications ou caractéristiques techniques, chaque fois que des conditions organisationnelles, opérationnelles, techniques ou autres l'exigent. Nous ne vous en informerons au préalable que si de telles modifications influencent votre utilisation du service. En cas de situation d'urgence, vous serez informé au plus tard dans la semaine suivant la mise en œuvre de la modification. La modification ne vous ouvre aucun droit à indemnisation.

C. Généralités

C.1. Outre toutes les autres mesures que Tellink peut prendre, Tellink peut suspendre temporairement certains ou tous les Services ou résilier le présent Contrat, sans notification préalable ni indemnité et sans porter atteinte à ses droits d'exiger le paiement intégral de tous les montants dus majorés des intérêts, au cas où :

- i. vous enfreignez une ou plusieurs dispositions du présent Contrat ou de tout autre contrat que vous avez conclu avec Tellink ;
- ii. vous rompez le présent Contrat ou tout autre contrat que vous avez avec Tellink ;
- iii. des procédures de faillite ou des procédures visant à obtenir un concordat judiciaire sont engagées à votre encontre ;
- iv. un curateur est désigné sur l'un quelconque de vos actifs ;
- v. d'une liquidation ; ou
- vi. nous découvrons une utilisation possiblement frauduleuse du Service.

9. Renonciation

Le fait que l'une des parties n'exige pas à un moment donné l'application stricte de l'une des dispositions des présentes Conditions générales d'abonnement ne peut être considéré comme une renonciation aux droits dont cette partie dispose en vertu des présentes Conditions générales d'abonnement. Cette partie peut également, ultérieurement, exiger à tout moment le respect strict de cette disposition ou des autres dispositions des présentes Conditions générales d'abonnement, sauf convention expresse contraire entre les parties.

10. Information au Client

Tellink attire l'attention du Client sur le danger potentiel de l'utilisation de son GSM pendant la conduite d'un véhicule et sur les perturbations que son GSM peut causer dans des appareils médicaux ou des systèmes de navigation. Tellink ne peut en aucune manière être tenu responsable d'un quelconque dommage survenant par suite des facteurs mentionnés ci-dessus, que ce soit dans le chef du Client ou de tiers.

11. Nullité

La nullité, l'inexécutabilité ou le caractère non contraignant d'une clause des présentes Conditions générales d'abonnement n'affecte pas la validité, l'exécutabilité ou le caractère contraignant des autres Conditions générales d'abonnement, sauf si le Contrat ne peut subsister sans la clause illicite.

12. Réclamations et litiges

12.1. Règlement à l'amiable

12.1.1. En cas de réclamation, le Client s'adresse au Service clientèle de Tellink.

Tellink SA BE0459 188 102 Schupstraat 21, 2018 Anvers tél. : 03 201 96 40 courriel : mail@tellink.com

12.1.2. Si le Client n'est pas satisfait de la réponse du Service clientèle de Tellink, il peut s'adresser au Service de médiation pour les télécommunications, institué par les instances compétentes et avec lequel Tellink a conclu une convention.

Service de médiation pour les télécommunications Boulevard du Roi Albert II 8 boîte 3 1000 Bruxelles tél. : 02-223 09 09

12.2. Règlement judiciaire

Tout litige relatif à l'existence, à l'interprétation ou à l'exécution du Contrat qui ne peut être tranché entre Tellink et le Client relève de la compétence exclusive des tribunaux d'Anvers.

12.3. Droit applicable

Toutes les dispositions du Contrat sont régies par le droit belge.

www.tellink.com

[Ceci est une traduction de l'original néerlandais « Algemene verkoopsvoorwaarden ». En cas de divergence entre les versions linguistiques, la version néerlandaise prévaut.]