

Conditions générales de Telephoner&Surfer

Les conditions générales de Telephoner&Surfer s'appliquent à tous les services et clients de Telephoner&Surfer. Chaque service est également soumis à des conditions particulières, avec des dispositions propres aux services, qui peuvent être consultés sur le site Web de Telephoner&Surfer (www.telephoneretsurfer.be) et dont le client déclare avoir pris connaissance, avec les présentes conditions générales, et les accepter par la signature du bon commandé ou la confirmation électronique du formulaire de commande complété par le client sur le site Web de Telephoner&Surfer(www.telephoneretsurfer.be).Uittreksel uit de algemene voorwaarden integraal beschikbaar op de website www.telephoneretsurfer.be

1. Les contrats de téléphonie internet, fixe et mobile ont une durée contractuelle d'un an et peuvent être résiliés sans frais après 6 mois. A l'expiration de la première année, le contrat est reconduit tacitement pour une durée indéterminée, en l'absence de préavis écrit d'un mois au moins avant l'expiration de la durée du contrat d'un an. Sous réserve d'un préavis préalable de votre part ou de Telephoner&Surfer par lettre recommandée au moins un (1) mois avant la date d'expiration, le Contrat sera automatiquement renouvelé pour une durée indéterminée. A l'expiration du délai visé au point 13.1, chaque partie peut résilier le Contrat à tout moment moyennant un délai de préavis d'un (1) mois, notifié par lettre recommandée, et la résiliation commence le premier jour du mois suivant le délai de préavis. Si ce contrat est conclu à distance au sens de la loi "6 AVRIL 2010. Le consommateur a le droit d'informer la société qu'il renonce à l'achat, sans paiement d'une pénalité et sans indication de motif, dans un délai de 14 jours calendaires à compter du jour suivant la livraison des biens ou la conclusion du contrat de service. Si le Service a été lancé, avec le consentement du consommateur, avant la fin du délai de rétractation ou si le logiciel a été refusé par le consommateur, le consommateur "n" a pas le droit de renoncer à l'achat". Si le présent contrat est conclu en dehors du siège social au sens de la loi sur les pratiques du marché et la protection des consommateurs,"dans un délai de sept jours ouvrables à compter du jour suivant le jour de la signature du présent contrat, le consommateur dispose d'un droit de rétractation gratuit pour autant qu'il en informe la société par lettre recommandée avec accusé de réception. Toute clause par laquelle le consommateur renonce à ce droit est nulle et non écrite. En ce qui concerne le respect du délai, il suffit que la notification soit envoyée avant l'expiration de ce délai.

2. Conditions relatives à la conclusion et à l'exécution du Contrat

2.1 Abonnement

2.1.1 Le Client qui souhaite avoir accès aux Services doit:

a. soit introduire sa demande d'abonnement originale auprès de Telephoner&Surfer ou dans une Boutique; b. soit transmettre par la poste à Telephoner&Surfer sa demande d'abonnement originale, avec une photocopie des documents mentionnés sous le point 2.1.2., dans les trois jours ouvrables qui suivent l'activation del'abonnement

2.1.2 Telephoner&Surfer se réserve le droit de considérer une demande d'abonnement comme non valable si elle n'est pas

accompagnée des documents suivants:

a. pour les personnes physiques:

- l'original d'une carte d'identité ou d'un passeport valable en Belgique ou, le cas échéant, la carte d'identité originale pour étranger émise en Belgique ;
- une preuve de résidence ou de domicile fixe en Belgique, si cela ne devait pas ressortir des documents susmentionnés ;

b. pour les personnes morales:

- la publication au Moniteur belge des statuts et des modifications éventuelles aux statuts, une preuve de l'identité de la personne physique qui représente la personne morale et la preuve de son pouvoir de représentation ;
- c. pour les sociétés sans personnalité juridique et les associations (de fait) :
- une copie certifiée conforme des statuts et des modifications éventuelles aux statuts de la société ou de l'association, une preuve de l'identité de la personne physique qui représente la société ou l'association et la preuve de son pouvoir de représentation ;
- d. pour les mandataires:
- la preuve de leur identité et de leur procuration;
- selon le cas, les documents mentionnés sous le point 2.1.2. (a), le point 2.1.2. (b) ou le point 2.1.2. (c)

2.1.3 Telephoner&Surfer peut demander à chaque Client de produire des pièces supplémentaires pour étayer sa solvabilité.

2.1.4 Telephoner&Surfer peut refuser de donner suite à une demande d'abonnement ou à une demande d'activation d'un service supplémentaire dans les cas notamment où (i) le Client ne respecte pas ses obligations découlant d'un autre contrat avec Telephoner&Surfer, où (ii) l'accès au Service ne peut pas être réalisé dans des conditions techniques satisfaisantes ou (iii) si le Client est repris dans les fichiers mentionnés à l'article 13.3.

3. Prise d'effet et durée minimale du contrat

Le contrat prend effet le jour de l'installation ou de l'activation du service. Il est conclu pour une période indiquée sur le bon de commande ou le formulaire de commande, avec toujours une durée minimale d'un (1) an. À la fin de sa durée minimale, le contrat sera tacitement reconduit pour une durée indéterminée. Les modalités de résiliation sont explicitées en article 7 des conditions générales.

4. Obligations de Telephoner&Surfer

4.1 Telephoner&Surfer s'engage à veiller, avec soin et en usant de ses compétences, à fournir au client des services de la plus haute qualité et à en garantir la continuité conformément aux prescriptions légales, réglementaires et contractuelles. Telephoner&Surfer s'efforcera, au mieux de ses possibilités, de résoudre rapidement toute interruption, perturbation ou réparation éventuelle, sans toutefois être redevable d'une quelconque indemnité au client.

4.2. Sans préjudice de ce qui précède, Vous avez le droit, en cas de perturbations ou d'interruptions persistantes de résilier le Contrat sans frais ou de demander que les frais d'abonnement correspondant à la durée de l'interruption susmentionnée vous soient crédités, sauf si cette interruption est imputable à Vous-même ou à un autre opérateur.

4.3. Les réparations d'appareils terminaux du client (sauf convention contraire) et les réparations dues à Votre utilisation incorrecte seront effectuées à Vosfrais.

5. Redevances et frais

5.1. Les frais et les redevances dues par le client pour les services sont mentionnés dans le bon de commande ou le formulaire de commande et se trouvent également sur le site Web de Telephoner&Surfer (www.telephoneretsurfer.be). Le site Web de Telephoner&Surfer (www.telephoneretsurfer.be) donne également un aperçu détaillé de tous les tarifs et frais.

5.2 Telephoner&Surfer a le droit d'adapter ses prix et ses tarifs une fois par an en fonction de l'indice des prix à la consommation. En cas d'indexation, Vous en serez averti un mois avant son entrée en vigueur. Vous acceptez d'en être informé par e-mail ou par le biais de votre facture, et Vous reconnaissez que cela constitue une notification suffisante, raisonnable et individuelle. En cas d'indexation, Vous avez le droit de résilier sans frais le contrat par lettre écrite au plus tard avant le dernier jour du mois suivant la réception de la première facture après l'entrée en vigueur de l'indexation. Étant donné qu'il s'agit d'une indexation et non d'une augmentation de prix unilatérale, le client n'a dans ce cas pas le droit de résilier le contrat. Les prix seront indexés selon la formule suivante : nouveau prix = ancien prix x (dernier indice publié/indice au moment de la précédente fixation de prix).

5.3. Redevance d'installation et coût d'activation

5.3.1. Le client peut choisir entre différents types d'installation. Il trouvera sur www.telephoneretsurfer.be plus d'explications concernant le coût d'activation et les différents types d'installation. En fonction de l'installation choisie par le client, une autre redevance d'installation lui sera facturée.

5.3.2. Le prix de l'équipement vendu par Telephoner&Surfer, dont adaptateur, câble(s) réseau, modem Fritzbox, modem Speedtouch, multiprise..., n'est pas compris dans la redevance d'installation, sauf convention contraire.

5.3.3. Si le client a opté pour une installation à effectuer lui-même ou à défaut d'installation nécessaire (une activation par Telephoner&Surfer suffit), le client estsupposé être correctement raccordé à compter de l'activation.

5.4. Redevance d'abonnement

5.4.1 La redevance d'abonnement est due à compter du premier jour d'accès au réseau Telephoner&Surfer jusqu'au dernier jour d'accès. La redevance d'abonnement est payable d'avance et chaque mois par le client, par le biais d'une domiciliation bancaire (SEPA), dans les 14 jours qui suivent la date de facturation. Tant que la domiciliation bancaire (SEPA) n'est pas opérationnelle, les factures doivent être payées dans le même délai par virement. La redevance d'abonnement reste due même si le client n'utilise pas le client, par exemple en

cas de panne ou de problèmes avec l'équipement terminal du client.

5.4.2. Les factures seront envoyées ou seront disponibles à l'adresse e-mail ou de facturation que Vous aurez spécifiée. United-Telecom se réserve le droit de ne transmettre ses factures que pare-mail.

5.4.3. Un duplicata ou une version plus détaillée de votre facture vous sera remis à Votre demande. United-Telecom se réserve le droit de facturer des coûts pour ce duplicata. Pour un duplicata de la facture, envoyé par la poste les frais d'administration de 7 € sont facturés sur la facture suivante.

6. Suspension et cessation pour inexécution du contrat par le client

6.1. Si le client ne respecte pas ses obligations contractuelles, Telephoner&Surfer peut décider de suspendre le contrat et la fourniture de services qui en découle ou d'y mettre fin sans être redevable d'une quelconque indemnité au client. En cas d'usage anormal ou de fraude, si le client consomme pour plus de 500,00 EUR TVAC durant un (1) mois sans l'accord préalable de Telephoner&Surfer, s'il omet plusieurs fois de payer une facture, s'il se trouve en état de faillite ou de cessation de paiement, s'il prend un arrangement avec ses créanciers, s'il est déclaré insolvable, s'il est mis en liquidation ou si un curateur, un administrateur provisoire, un médiateur de dettes ou une personne similaire sont désignés, Telephoner&Surfer peut décider de plein droit et sans mise en demeure préalable de suspendre le contrat ou d'y mettre un terme sans être redevable d'une quelconque indemnité au client. Ces mesures ne portent en rien préjudice au droit de Telephoner&Surfer de réclamer le paiement intégral de tous les montants impayés, des frais d'activation, des intérêts de retard, de l'indemnité conventionnelle et d'autres indemnités contractuellementconvenues.

6.2 Dans le cas d'un service de téléphonie mobile ou fixe, United-Telecom peut limiter ce service aux prestations minimales si Vous ne respectez pas Vos obligations en vertu du présent contrat ou d'un autre contrat d'une entreprise liée à United-Telecom ou d'autres services United-Telecom. Il sera alors uniquement possible de recevoir des appels ou autres transferts de données entrants nationaux (à l'exception des appels payés par le destinataire) et il ne sera pas possible d'effectuer des appels sortants ou de transmettre des données, à l'exception des appels vers des numéros gratuits et des services d'urgence. Vous en serez averti au préalable. Cette mesure ne porte pas préjudice au droit de United-Telecom de réclamer le paiement intégral de tous les montants en souffrance, des frais d'activation, des intérêts légaux, des indemnités ainsi que d'autres indemnisations contractuelles et, le cas échéant, des dommagesintérêts pour les préjudices subis par United-Telecom à la suite de Vos actes ou de Votre négligence. Les frais entraînés par Vous pour la mise en oeuvre/l'annulation du service minimal sont à Votre charge.

7. Modalités de résiliation par le client

7.1. Le client peut résilier le contrat par tous moyens écrits et sans aucune justification pendant la durée minimale du contrat moyennant paiement d'une indemnité de résiliation égale aux redevances d'abonnement dues pour les mois restants jusqu'à maximum la fin du 6e mois qui suit le jour de l'installation ou de l'activation du service. Pour les formules sans un abonnement fixe, le client peut résilier le contrat par tous moyens écrits et sans aucune justification pendant la durée minimale du contrat, sous réserve du paiement d'une indemnité de résiliation égale à la consommation moyenne de ces derniers mois x le nombre de mois restants.

8. Responsabilité de Telephoner&Surfer

8.1. Le service clientèle est disponible du lundi au vendredi de 8 h 30 à 17 heures. Il régle dans la mesure du possible tous les problèmes, répond à toutes les questions et réclamations du Client concernant le Service. Il est joignable au numéro 016/44 92 31. Telephoner&Surfer met également un espace « My United » à la disposition du Client sur le site Web www.telephoneretsurfer.be. On y retrouve les questions fréquemment posées, avec les réponses exactes. Le Client a également la possibilité d'envoyer un courriel à Telephoner&Surfer. Le Client trouvera enfin dans cet espace toutes les coordonnées de Telephoner&Surfer en Belgique.

10.Aansprakelijkheid, prestaties en verplichtingen van Telephoner&Surfer

10.1 De klantendienst is beschikbaar van maandag tot en met vrijdag, van 8.30 uur tot 17 uur. De klantendienst beantwoordt in de mate van het mogelijkke alle problemen, vragen en klachten van de Klant over de Dienst. De klantendienst is bereikbaar via het nummer 016/44 92 31. De Klant kan ook een mail versturen naar Telephoner&Surfer. Tot slot vindt de Klant op www.telephoneretsurfer.be alle coördinaten van Telephoner&Surfer in België. (...)

9. Responsabilité du client

9.1. Le client est responsable de l'utilisation des services ainsi que du respect de ses obligations contractuelles en vertu du présent contrat, même si plusieurs utilisateurs ont été spécifiés et même en cas de perte ou de vol des appareils terminaux requis. Le client est responsable, vis-à-vis de United-Telecom, pour tout dommage occasionné à United-Telecom et à des tiers si ces dommages découlent de l'utilisation du ou des services et ne proviennent pas d'une erreur de United-Telecom.

9.2. Le client est responsable des appareils United-Telecom mis à disposition, du fonctionnement irréprochable des appareils terminaux raccordés au réseau United-Telecom, du raccordement correct des appareils terminaux au réseau United-Telecom et de l'utilisation adéquate de ses appareils terminaux ou des appareils de United-Telecom.

10. Réclamations

Les réclamations doivent être transmises par tous les moyens écrits possibles, être clairement formulées et motivées, le cas échéant en mentionnant le montant contesté. Pour pouvoir être prises en considération, les réclamations doivent également être transmises à Telephoner&Surfer dans les 15 jours qui suivent la date de facturation.

Par courrier: Wingepark 5B bus 302, 3110 Rotselaar

Par fax: 016/44 81 25

Par e-mail: info@united-telecom.be

Par téléphone: 016/44 92 31

10.1. L'obligation de paiement du montant contesté et les éventuelles mesures prises à la suite d'un non-paiement seront alors suspendues. Le montant non contesté devra être payé dans le délai normal. Si, après analyse, la réclamation est rejetée par United-Telecom, le montant contesté sera immédiatement exigible dansson intégralité.

10.2. Si Vous n'êtes pas d'accord avec la décision relative à Votre réclamation, Vous pouvez vous adresser au Service de médiation pour les Télécommunications. Données de contact du Service de médiation : Boulevard Bischoffsheim 29-35, 1000 Bruxelles ou www.ombudsmantelecom.be. Si Votre réclamation est déclarée recevable par le Service de médiation pour les Télécommunications, Vous ne devrez pas payer de frais administratifs et la procédure de perception sera suspendue pour une période maximale de quatre (4) mois à partir de l'introduction de la réclamation auprès du Service de médiation pour les Télécommunications. Vous pouvez également vous adresser au Service de médiation pour les Télécommunications en cas d'appels malveillants et dérangeants à caractère persistant.

13. Modifications

13.1. Modifications possibles à tout moment

13.2. Telephoner&Surfer peut modifier les prix, les conditions et/ou les caractéristiques des services Telephoner&Surfer lorsque cela s'avère nécessaire du fait de facteurs externes objectifs ne dépendant pas de sa seule volonté. Les parties conviennent que sont considérés comme facteurs externes objectifs (i) les modifications du cadre légal ou réglementaire applicable, (ii) les décisions d'autorités de réglementation compétentes, (iii) les développements techniques et/ou technologiques nécessaires. On ne parlera pas dans ce cas de modification unilatérale par Telephoner&Surfer.

14. Vie privée

14.1. Les données personnelles communiquées par le client et les membres de sa famille, données d'utilisation des services, données de facturation et de paiement et données techniques seront traitées par Telephoner&Surfer en vue:

- de l'exécution du contrat;

- de la gestion de la clientèle;

- d'études de marché et de l'établissement de profils d'utilisation;

- à des fins de promotion et de prospection, comme le marketing direct (notamment pour informer régulièrement le client de nouveaux avantages, de nouveaux produits ou services et des promotions en cours de Telephoner&Surfer ;

- de l'amélioration de la fourniture de services ; et

- de l'établissement de recommandations ou préférences.

14.2. Si le client souhaite s'opposer au traitement des données relatives à son utilisation et à l'utilisation des services par les membres de sa famille, il peut le faire savoir au Service Clientèle de Telephoner&Surfer, par tous moyens écrits, à l'adresse de Telephoner&Surfer

15. Droit applicable et clause attributive de juridiction

15.1. Le présent contrat sera régi par le droitbelge.