

Conditions générales de Téléphoner&Surfer

Les conditions générales de Téléphoner&Surfer s'appliquent à tous les services et clients de Téléphoner&Surfer. Chaque service est également soumis à des conditions particulières, avec des dispositions propres aux services, qui peuvent être consultées sur le site Web de Téléphoner&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 de commande ou la confirmation électronique du formulaire de commande complété par le client sur le site Web de Téléphoner&Surfer (www.telephoneretsurfer.be).

Dans les présentes conditions générales, on entend par :

Abonnement : le Contrat par lequel le Client utilise un ou plusieurs Services pour une durée déterminée ou indéterminée. La formule selon laquelle un crédit d'appels mensuel forfaitaire est porté en compte au moyen d'une facture est également considérée comme un abonnement.

Demande d'abonnement : le formulaire de demande complété et signé par le Client par lequel celui-ci demande la fourniture de Services par abonnement.

Services ADSL/Internet : le service Internet et les services supplémentaires fournis par Téléphoner&Surfer.

Conditions générales : les présentes conditions générales, dont le texte peut être obtenu chez Téléphoner&Surfer et dans les Boutiques, mais peut également être consulté sur www.telephoneretsurfer.be.

Conditions particulières : il est possible que certains Services soient assortis de conditions particulières dérogeant aux conditions générales. Le cas échéant, ces conditions particulières seront communiquées au Client avant la conclusion du Contrat et feront partie du Contrat. Le texte de ces conditions particulières pourra être obtenu, comme les conditions générales, chez Téléphoner&Surfer et dans les Boutiques, mais pourra également être consulté sur le site Web du produit en question via www.telephoneretsurfer.be.

Services de transmission de données : les services mobiles qui sont proposés au Client par Téléphoner&Surfer et qui permettent au Client d'avoir accès via un téléphone mobile à l'internet (réseau public), à des intranets (réseaux d'entreprise) ou à d'autres applications (BlackBerry, WAP, MMS, sms) par le biais du Réseau.

Services : l'ensemble des services (mobiles et/ou ADSL/Internet et/ou téléphonie et/ou la location des appareils) auxquels le Client a souscrit.

Location : le service où Téléphoner&Surfer s'engage à fournir un appareil en service et le Client s'engage à payer une redevance mensuelle. L'appareil restera à tout moment la propriété de Téléphoner&Surfer.

Contenu : les informations qui sont mises à la disposition du Client via l'internet (réseaux publics), des intranets (réseaux d'entreprise) ou d'autres applications, quelle que soit l'identité du fournisseur du contenu.

Client : le consommateur qui utilise les Services et/ou achète et/ou loue un Produit.

Siège social : United Telecom nv/sa, Wingepark 5B bus 302, 3110 Rotselaar, RPM Louvain BE0446 133 484.

Services mobiles : le service de téléphonie mobile et les services supplémentaires fournis par Téléphoner&Surfer.

Réseau Téléphoner&Surfer : le réseau de communication exploité ou utilisé par Téléphoner&Surfer qui permet à Téléphoner&Surfer de fournir ses services.

Contrat : la relation contractuelle entre le Client et Téléphoner&Surfer en rapport avec l'achat et/ou la location des Produits et/ou l'utilisation des Services. Le Contrat comprend les conditions générales et, le cas échéant, la demande d'abonnement, le plan tarifaire choisi et éventuellement les conditions particulières et les spécifications techniques.

Produit(s) : le nom commun d'un ou de plusieurs produits que le Client achète chez Téléphoner&Surfer ou qui sont mis à sa disposition par Téléphoner&Surfer.

Carte SIM : la carte à puce qui est mise à la disposition d'un Client par Téléphoner&Surfer et qui doit être insérée dans le téléphone mobile du Client pour permettre l'utilisation du réseau de téléphonie mobile.

Sms : brefs messages écrits de maximum 160 caractères que le Client peut envoyer et recevoir via son téléphone mobile.

Plan tarifaire : le plan tarifaire choisi par le Client dans la liste des tarifs lors de la conclusion du Contrat ou ultérieurement. Les différents plans tarifaires pour les différents Services peuvent être consultés chez les distributeurs et au service clientèle de Téléphoner&Surfer.

Services de téléphonie : le service de téléphonie fixe et les services supplémentaires fournis par Téléphoner&Surfer.

Boutique : chaque point de vente matériel ou boutique qui distribue les Services et/ou Produits de Téléphoner&Surfer.

Crédit d'appels : le forfait d'appels prépayé qui permet au Client d'avoir accès, par l'utilisation de sa carte SIM, à certains services mobiles à concurrence de ce même forfait et pour lequel aucune facture ne sera émise.

Facturation/Facture : l'état descriptif des coûts et des redevances liés au(x) service(s) fourni(s) ou à fournir et – éventuellement – à l'équipement vendu et/ou loué par Téléphoner&Surfer dans le cadre du Contrat. Une facture, que Téléphoner&Surfer est tenue de délivrer conformément à la législation belge en matière de TVA à certains clients, comprend une confirmation de l'existence d'une créance sur le Client. Le Client doit communiquer son numéro de TVA. Les articles applicables aux facturations sont également d'application à la facture.

Client, vous : la personne physique, la personne morale ou l'association de fait avec laquelle Téléphoner&Surfer conclut le Contrat, y compris toute personne qui agit ou dont on peut raisonnablement supposer qu'elle agit avec votre autorisation ou après vous en avoir informé.

1. Application des conditions générales et composition du Contrat

1.1 Les présentes conditions générales décrivent l'ensemble des droits et obligations entre le Client et Téléphoner&Surfer eu égard au(x) service(s). Le Client déclare avoir été suffisamment informé sur le contenu de ces conditions générales et des caractéristiques du (des) service(s) Téléphoner&Surfer et avoir reçu et accepté ces conditions générales. Vous pouvez consulter à tout moment la dernière version des conditions générales à l'adresse www.telephoneretsurfer.be ou sur simple demande auprès du Service Clientèle Téléphoner&Surfer.

1.2 Outre les conditions générales, le Contrat inclut aussi le bon de commande, les conditions particulières, les conditions contractuelles et les autres dispositions spécifiées dans les présentes conditions générales ou le bon de commande et tout amendement écrit du présent Contrat (ci-après dénommé « le Contrat »).

1.3 Tous les accords ou communications oraux ou écrits antérieurs portant sur le Contrat et/ou le(s) service(s) sont considérés comme nuls et sont remplacés par ce Contrat.

1.4 Le Client ne peut en aucun cas modifier ou remplacer le Contrat, sauf convention contraire écrite.

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 Téléphoner&Surfer (sur le site Web www.telephoneretsurfer.be) ou dans une Boutique ;

b. soit transmettre par la poste à Téléphoner&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 de l'abonnement.

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

2.1.4 Téléphoner&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 Téléphoner&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 14.

2.1.5 Téléphoner&Surfer a le droit de demander au Client le paiement d'une garantie ou d'un acompte avant l'acceptation de la demande d'abonnement et/ou pendant la durée du Contrat. Une garantie peut être demandée lorsqu'il ressort du contrôle du crédit préalable à l'acceptation du Contrat et des données objectives fournies par le Client que celui-ci ne peut pas se permettre financièrement d'avoir une consommation intensive. Le montant maximal que Téléphoner&Surfer peut demander comme garantie s'élève à 186 euros TVAC par raccordement téléphonique mobile, à 150 euros TVAC par raccordement téléphonique fixe et à 150 euros TVAC par raccordement ADSL/Internet. Une garantie payée sera remboursée au Client qui respecte ses obligations contractuelles à partir du troisième mois qui suit la date de paiement de la garantie à Téléphoner&Surfer, par voie de compensation entre d'une part le montant de la garantie à rembourser et d'autre part les factures dues par le Client. Téléphoner&Surfer peut demander un acompte durant l'exécution du Contrat lorsqu'il apparaît que le Client utilise un ou plusieurs Services d'une façon qui pourrait donner lieu à une facturation élevée. Le montant maximal que Téléphoner&Surfer peut demander comme acompte s'élève au montant qui n'a pas encore été payé au moment où l'acompte est demandé. Ce montant peut être vérifié via le service clientèle de Téléphoner&Surfer. Un acompte payé sera toujours déduit des premières factures suivantes adressées au Client, il ne produit aucun intérêt. Le Client peut obtenir plus d'informations auprès du service clientèle de Téléphoner&Surfer sur les cas où une garantie ou un acompte peuvent être demandés.

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 site Web de Téléphoner&Surfer (www.telephoneretsurfer.be), 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, ou un nouveau contrat à durée déterminée peut être conclu. Les modalités de résiliation sont explicitées en article 9 des conditions générales.

4. Obligations de Téléphoner&Surfer

4.1 Téléphoner&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. Téléphoner&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 Vos frais.

5. Redevances et frais

5.1 Les frais et les redevances dues par le client pour les services sont mentionnés sur le site Web de Téléphoner&Surfer. Le site Web de Téléphoner&Surfer (www.telephoneretsurfer.be) donne également un aperçu détaillé de tous les tarifs et frais.

5.2 Téléphoner&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 Téléphoner&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 Téléphoner&Surfer suffit), le client est supposé être correctement raccordé à compter de l'activation.

5.3.4 Si le client ne dispose d'aucun raccordement existant et opérationnel et demande à Téléphoner&Surfer d'y pourvoir, le coût de ce raccordement sera fixé, avant les travaux, en concertation mutuelle entre le client et Téléphoner&Surfer.

5.3.5 Le client déclare disposer de toutes les licences nécessaires pour le logiciel installé sur l'équipement terminal. Téléphoner&Surfer n'est en aucun cas responsable du logiciel déjà installé sur l'équipement terminal du client.

5.4. Redevance d'abonnement et/ou la location

5.4.1 La redevance d'abonnement et/ou la location est due à compter du premier jour d'accès au réseau Téléphoner&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 du 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. Téléphoner&Surfer se réserve le droit de ne transmettre ses factures que par e-mail.

5.4.3 Un duplicata ou une version plus détaillée de votre facture vous sera remis à Votre demande. Téléphoner&Surfer 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.

5.4.4 La facture sera adressée à Vous ou à un tiers payant désigné par Vous. Si ce tiers payant reste en défaut de paiement, cela ne Vous dispense pas de Votre obligation de paiement. Le tiers payant n'acquiert aucun droit sur la connexion, l'utilisation du service ou de l'emploi d'équipement.

5.4.5 Les factures sont payables au plus tard à la date d'échéance mentionnée sur la facture. La facture n'est payable dans les 24 heures suivant sa réception qu'en l'absence de date d'échéance.

5.4.6 Le paiement doit être effectué sur le numéro de compte spécifié par Téléphoner&Surfer, avec la communication structurée, sauf convention contraire. Si le paiement n'est pas effectué sur ce numéro de compte, ne mentionne pas les données de la facture ou mentionne d'autres données, le paiement sera réglé sur la plus ancienne facture, sauf convention contraire.

5.4.7 Les Relevés de compte comportent également la mention « règlement de services de tiers cf. Circulaire n° E.T.109.696 (AFER N° 50/2009) ». Cette consommation tierce ou ces services de tiers sont facturés et perçus par Téléphoner&Surfer, mais Vous devez adresser vos éventuelles réclamations au tiers même.

5.5 Non-paiement

5.5.1 En cas de non-paiement à l'échéance, Téléphoner&Surfer enverra au client une lettre/e-mail de rappel. Dans ce cas le client doit payer le rappel d'un montant de 12,10 euros incl. TVA à Téléphoner&Surfer.

5.5.2 Par ailleurs, les factures, après la clôture des services, non payées à échéance seront majorées d'un taux d'intérêt de retard conventionnel de 10 % sur une base annuelle, calculé à partir de la date d'échéance jusqu'à la date de paiement intégral, ainsi que d'une indemnité s'élevant à 15 % des montants en souffrance avec un minimum de 50,00 euros TVA comprise, sans préjudice du droit de Téléphoner&Surfer à réclamer une indemnité plus élevée moyennant preuve d'un dommage plus important réellement subi. Le contrat entre les parties est régi par le droit belge. Tout litige portant sur la réalisation, l'interprétation ou l'exécution du contrat relève de la compétence exclusive des tribunaux de Bruges.

6. Packs

6.1 Packs disponibles

Téléphoner&Surfer présente des Packs à ses clients. Les Packs sont des combinaisons spécifiques de plusieurs services. La liste des différentes Packs disponibles avec des informations détaillées de leur contenu, les options éventuelles et les tarifs, est disponibles à Téléphoner&Surfer et des Boutiques et peut être consulté sur le site Web de produit concerné, via www.telephoneretsurfer.be.

6.2 Abonnement

Le Client peut bénéficier d'un Pack par s'inscrire à un Abonnement conformément à l'article 2.1 des conditions générales actuelles.

6.3 Conditions applicables

Des plans tarifaires particuliers sont développés pour les Packs. Sauf ces tarifs, les conditions spécifiques restent pour chacun des Services faisant partie d'un Pack s'appliquent aux Services en question.

6.4 Suspension des services d'un pack

Quand le Téléphoner&Surfer est autorisé, conformément à l'article 8, pour suspendre un Service qui fait partie d'un Pack, Téléphoner&Surfer a le droit de suspendre tous les Services qui font partie du même Pack en même temps.

6.5 Cessation d'un service d'un pack

Si Téléphoner&Surfer ou un Client décident de terminer un Service qui fait partie d'un Pack, tous les services qui font partie du même Pack sont terminés en même temps.

7. Conditions de location

7.1 La durée de la période de location est égale à la période du contrat, compte tenu de la durée minimale du contrat.

7.2 Le Client déclare que ses infrastructures de réseau local sont prêtes et accessibles pour l'installation de service VoIP. Si tel n'est pas le cas, le Client optimisera le réseau à ses frais et paie complètement les frais éventuels de raccordement et de déplacement accomplies par Téléphoner&Surfer.

7.3 Le Client utilise l'équipement loué en bon père de famille. Le Client admet qu'il soit responsable de n'importe quels dégâts, perte, la mauvaise utilisation ou le vol d'équipement. En cas de perte ou de vol, le Client fera immédiatement une déclaration à la Police ou au service compétent et il communiquera le PV ou au moins le numéro de PV dans les 24 heures à Téléphoner&Surfer. En cas de dommage, le Client informera immédiatement Téléphoner&Surfer. Le Client paiera immédiatement les frais de réparation ou le remplacement de l'équipement.

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

8.1 Si le client ne respecte pas ses obligations contractuelles, Téléphoner&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 Téléphoner&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, Téléphoner&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 Téléphoner&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 contractuellement convenues.

8.2 Dans le cas d'un service de téléphonie mobile ou fixe, Téléphoner&Surfer 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 Téléphoner&Surfer ou d'autres services Téléphoner&Surfer. 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 Téléphoner&Surfer 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 dommages-intérêts pour les préjudices subis par Téléphoner&Surfer à la suite de Vos actes ou

de Votre négligence. Les frais entraînés par Vous pour la mise en œuvre/l'annulation du service minimal sont à Votre charge.

9. Modalités de résiliation par le client

9.1 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 accumulé avec les loyers à payer, 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. Vous recevrez une confirmation écrite de Téléphoner&Surfer de résiliation du contrat.

9.2 Si vous résiliez le contrat à durée déterminée où vous avez reçu un téléphone portable ou un autre appareil terminal, Téléphoner&Surfer vous facturera une indemnité supplémentaire en fonction de la valeur de l'appareil terminal. Cette indemnité concerne la valeur résiduelle de l'appareil terminal, calculée à l'aide d'un tableau d'amortissement indiquant la valeur résiduelle de l'appareil durant chaque mois de la durée du contrat. Pour le calcul de la perte de valeur mensuelle de l'appareil terminal, on utilise une méthode d'amortissement linéaire sur la durée.

9.3 Si vous résiliez le contrat à durée déterminée où vous louez un appareil, vous devez retourner l'appareil en bon état à votre propres frais et votre responsabilité à Téléphoner&Surfer dans cinq jours après la résiliation du contrat. En l'absence de retour de l'appareil loué dans cinq jours ou en cas d'avarie de l'appareil, Téléphoner&Surfer est en droit de facturer la valeur de l'appareil. La valeur de l'appareil est 90 € sur un éventuel frais d'annulation. Le Client devra payer la facture dans 15 jours.

9.4 Si le client n'a pas résilié le contrat au plus tard un (1) mois avant l'expiration de la période minimale par tous les moyens écrits possibles, le contrat sera automatiquement reconduit pour une durée indéterminée. À compter de ce moment, le client peut à tout moment résilier le contrat sans frais, par tous moyens écrits et sans aucune justification.

9.5 Vous pouvez résilier le contrat immédiatement et sans frais en cas de perturbations ou d'interruptions sérieuses (voir l'article 4.2), en cas de modifications telles que prévues dans l'article 15 et si Vous déménagez vers une zone non raccordable à condition d'en avertir Téléphoner&Surfer au moins un mois avant la date du déménagement et de fournir une preuve de ce déménagement à Téléphoner&Surfer.

9.6 À la cessation du contrat, le client paiera à Téléphoner&Surfer tous les montants dus dans le cadre du contrat dans 15 jours.

9.7 L'équipement Téléphoner&Surfer dont le client dispose doit être rapporté en bon état à Téléphoner&Surfer dans 5 jours, à moins que le client ne reçoive d'autres instructions de Téléphoner&Surfer.

10. Responsabilité de Téléphoner&Surfer

10.1 Le service clientèle est disponible du lundi au vendredi de 8 h 30 à 17 heures. Il règle 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. Le Client a également la possibilité d'envoyer un courriel à Téléphoner&Surfer. Le Client trouvera enfin au site Web www.telephoneretsurfer.be toutes les coordonnées de United Telecom en Belgique.

10.2 Téléphoner&Surfer ne peut être tenue responsable de services ni de leur facturation lorsque ceux-ci sont proposés par des tiers et sont accessibles via le réseau de Téléphoner&Surfer, quand bien même Téléphoner&Surfer recevrait l'une ou l'autre compensation pour cela et se chargerait de la facturation de ces services pour le compte de tiers.

10.3 La responsabilité de Téléphoner&Surfer ne peut être invoquée que dans la mesure où Vous pouvez démontrer que Téléphoner&Surfer a commis une faute contractuelle grave, en cas de malveillance ou en cas de manquement à un engagement quelconque dans le chef de Téléphoner&Surfer. La responsabilité de Téléphoner&Surfer est limitée à la réparation du dommage prévisible, direct et personnel que Vous avez subi, à l'exclusion de tout dommage indirect ou immatériel, notamment, mais sans être limitatif, une perte commerciale, de revenus ou de bénéfices, une perte de clients ou de contrats, et une perte ou un endommagement de données ou d'enregistrements. En tous les cas, la responsabilité de Téléphoner&Surfer se limite à l'équivalent de 1 mois de frais d'abonnement pour le service concerné.

10.4 Téléphoner&Surfer ne peut être tenu pour responsable de retards ou d'insuffisances dans l'exécution du ou des services et des conséquences qui en découlent en raison d'une force majeure.

10.5 Téléphoner&Surfer décline toute responsabilité pour les actes ou négligences de tiers (à l'exception de ses sous-traitants) créant des perturbations de courte ou longue durée au niveau du ou des services. Téléphoner&Surfer ne peut pas non plus être tenu pour responsable en cas de suspension ou d'arrêt du ou des services mis à Votre disposition.

10.6 Téléphoner&Surfer met uniquement le ou les services concernés à disposition. Vous savez et reconnaissez que Téléphoner&Surfer n'a aucun contrôle sur les informations, la qualité, la sécurité ou le prix des données, programmes ou services auxquels Vous avez accès via le ou les services, et que Téléphoner&Surfer ne contrôle pas le contenu des informations que Vous envoyez, téléchargez et/ou recevez via le ou le(s) service(s). Téléphoner&Surfer exclut toute responsabilité en rapport avec le contenu des informations envoyées ou reçues, de quelque nature que ce soit. En ce qui concerne les services de tiers fournis via le réseau Téléphoner&Surfer ou dont Vous pouvez faire usage via le ou les services, Vous savez et reconnaissez que Téléphoner&Surfer agit uniquement en tant qu'intermédiaire pour la facturation et la perception des montants dus. Téléphoner&Surfer ne peut en aucun cas être considéré comme offrant ces services en son nom propre et pour son propre compte.

11. Responsabilité du client

11.1 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 Téléphoner&Surfer, pour tout dommage occasionné à Téléphoner&Surfer et à des tiers si ces dommages découlent de l'utilisation du ou des services et ne proviennent pas d'une erreur de Téléphoner&Surfer.

11.2 Le client est responsable des appareils Téléphoner&Surfer mis à disposition, du fonctionnement irréprochable des appareils terminaux raccordés au réseau Téléphoner&Surfer, du raccordement correct des appareils terminaux au réseau Téléphoner&Surfer et de l'utilisation adéquate de ses appareils terminaux ou des appareils de Téléphoner&Surfer.

11.3 Le Client s'engage à informer Téléphoner&Surfer de la perte ou du vol des appareils terminaux et/ou des appareils de Téléphoner&Surfer. Le contenu de la communication que Vous effectuez en utilisant le ou les services reste en tous les cas de Votre responsabilité, et Téléphoner&Surfer n'est pas censé le limiter ou le surveiller. Vous préserverez Téléphoner&Surfer de toute revendication de tiers à l'encontre de Téléphoner&Surfer suite à Votre utilisation fautive et/ou illégale du service. Vous vous engagez en outre à prendre toutes les mesures nécessaires pour préserver l'intégrité et la confidentialité de Vos données, notamment contre les virus et la cybercriminalité.

12. 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 United Telecom dans les 30 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

12.1 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 dans son intégralité.

12.2 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 Roi Albert II 8 boîte 3, 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. Cession du contrat

13.1 Téléphoner&Surfer a le droit de céder à un tiers tout ou partie de ses droits et devoirs contractuels sans que le client doive donner son accord pour cela et sans qu'il puisse réclamer une quelconque indemnité en rapport avec cette cession.

13.2 Le client peut céder à une tierce personne (morale) l'intégralité de ses droits et devoirs contractuels à condition d'avoir la permission écrite de Téléphoner&Surfer et après le complètement et la signature par le client et le repreneur du formulaire de reprise établi par Téléphoner&Surfer.

14. Droit de rétractation

Lorsque le Contrat a été conclu à distance, le Client a le droit de faire savoir à Téléphoner&Surfer qu'il renonce au Service, sans avoir à payer d'amende ni à indiquer le motif de la renonciation, dans les 14 jours civils à compter du jour qui suit celui de la conclusion du Contrat, à moins que le Client n'ait déjà activé le Service. Le frais d'activation continue à être porté par le Client et ne sera remboursé par Téléphoner&Surfer. Le cas échéant, Téléphoner&Surfer remboursera les frais déjà payés par le Client dans les 30 jours civils qui suivent la renonciation du Client au Service. Si le Client a déjà reçu une carte SIM ou un modem, ces frais ne seront remboursés que lorsque le Client aura renvoyé la carte SIM ou le modem dans son emballage d'origine non ouvert et en parfait état à Téléphoner&Surfer et ce, dans les 7 jours ouvrables qui suivent leur réception. Les frais d'envoi pour le retour de la carte SIM ou du modem sont à la charge du Client.

15. Modifications

15.1 Modifications possibles à tout moment

Téléphoner&Surfer peut modifier les prix, les conditions et/ou les caractéristiques des services Téléphoner&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 Téléphoner&Surfer.

15.2 Modifications après la durée minimale du contrat

15.2.1 Téléphoner&Surfer peut, après la fin de la durée minimale, modifier pour quelque raison que ce soit les présentes conditions générales et les conditions relatives aux prix ou adapter les spécifications ou propriétés techniques de ses services.

15.2.2 En cas d'augmentation unilatérale des prix ou de modifications unilatérales, le Client en sera informé un mois avant l'entrée en vigueur des modifications. Le client accepte que ces modifications puissent être communiquées par e-mail ou par le biais de la facture et reconnaît que ce mode de communication constitue une notification individuelle suffisante et acceptable.

15.2.3 Si le client n'accepte pas une modification unilatérale, celui-ci aura le droit de résilier le contrat sans frais et par tous moyens écrits jusqu'au dernier jour du mois qui suit l'entrée en vigueur des modifications. En cas d'augmentation unilatérale des prix, le client a le droit de résilier le contrat sans frais et par écrit jusqu'au dernier jour du mois qui suit la réception de la première facture suivant l'entrée en vigueur des modifications.

15.3. Téléphoner&Surfer doit toujours être informée immédiatement de tout changement dans les données habituelles de correspondance électronique, d'identification, d'adresse et de facturation du client.

16. Vie privée

16.1 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 Téléphoner&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 Téléphoner&Surfer ;
- de l'amélioration de la fourniture de services ; et
- de l'établissement de recommandations ou de préférences.

16.2 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 Téléphoner&Surfer, par tous moyens écrits, à l'adresse de United Telecom.

16.3 Les données susmentionnées du client et des membres de sa famille peuvent être communiquées à des entreprises et à des tiers liés à Téléphoner&Surfer qui travaillent et/ou vendent des services au nom et pour le compte de Téléphoner&Surfer, aux mêmes fins. Si le client ne souhaite pas recevoir de publicités de Téléphoner&Surfer ou d'entreprises liées à Téléphoner&Surfer, il doit le signaler par tous moyens écrits au Service Clientèle de Téléphoner&Surfer, à l'adresse de United Telecom.

16.4 Téléphoner&Surfer ne communique en général aucune donnée personnelle à des tiers, si ce n'est pour satisfaire à des obligations légales, à la demande expresse des autorités judiciaires ou des services de police, et dans les cas et aux conditions mentionnés ci-après :

(I) Au cas où Téléphoner&Surfer communiquerait toutefois certaines données personnelles à des tiers, cela se fera avec une communication explicite donnant des explications sur le tiers, le but de la transmission et du traitement et une possibilité d'opposition du client.

(II) Le client reconnaît et accepte que son utilisation des services puisse impliquer la communication de certaines données personnelles à des tiers tels que des annonceurs nationaux ou étrangers proposant les services. Avant que ces données personnelles soient communiquées à ces tiers, le client devra consentir à la transmission de ses données personnelles. Téléphoner&Surfer décline toute responsabilité quant au traitement des données personnelles du client et des membres de sa famille par ces tiers.

16.5 Le client a le droit d'obtenir la communication de ses données personnelles traitées par Téléphoner&Surfer. Si ces données sont inexactes,

incomplètes ou ne sont plus pertinentes, il peut en demander la correction ou la suppression. Si le client souhaite faire usage de ce droit, il peut, par tous moyens écrits, introduire une demande dans ce sens, datée, signée et accompagnée d'une copie de sa carte d'identité au Service Clientèle de Téléphoner&Surfer, à l'adresse de UnitedTelecom.

17. Droit applicable et clause attributive de juridiction

17.1 Le présent contrat sera régi par le droit belge.