



conditions
générales :
Internet et
téléphonie fixe

Les présentes conditions générales comprennent plusieurs chapitres. Les concepts utilisés dans ces conditions générales sont définis dans le chapitre A. Les chapitres C et D traitent respectivement de la téléphonie fixe et de l'ADSL/Internet. Le chapitre E précise les règles applicables lorsque le Client opte pour une formule combinant plusieurs services de KPNGB. Le chapitre F énonce les règles générales qui s'appliquent à tous les services et types d'abonnement.

En cas de contradiction entre (i) les dispositions relatives à un service spécifique ou les éventuelles Conditions particulières et (ii) les conditions mentionnées dans le chapitre F, les dispositions relatives au service spécifique ou les Conditions particulières en cause prévalent sur les conditions générales du chapitre F. Les Conditions particulières prévalent toujours sur les dispositions relatives à un service spécifique.

KPN Group Belgium sa offre ses services notamment sous la dénomination commerciale BASE.

A. Définitions

Dans les présentes conditions générales, nous entendons par :

Abonnement : le Contrat en vertu duquel le Client fait usage d'un ou plusieurs Services pendant une durée déterminée ou indéterminée. La formule consistant en un forfait d'appel mensuel faisant l'objet d'une facture est également considérée comme un Abonnement.

Client : la/les personne(s) physique(s) ou morale(s), société(s) sans personnalité juridique ou association(s) de fait qui utilise(nt) les Services et/ou achète(nt) un Produit.

Carte SIM : la carte à puce qui est mise à disposition du Client par KPNGB et qui doit être insérée dans le téléphone mobile du Client pour pouvoir utiliser le réseau de mobilophonie.

Conditions générales : les présentes Conditions générales, dont le texte est disponible auprès de KPNGB et des Distributeurs et lequel peut être consulté sur le site www.kpngroup.be

Conditions particulières : il est possible que pour certains Services, certaines conditions particulières dérogeant aux Conditions générales s'appliquent. Le cas échéant, ces Conditions particulières seront communiquées au Client avant la conclusion du Contrat et feront partie intégrante du Contrat. Le texte des Conditions particulières est, tout comme celui des Conditions générales, disponible auprès de KPNGB et des Distributeurs, ainsi que sur le site du produit concerné à partir du site www.kpngroup.be.

Consommateur(s) : toute personne physique qui est un Client et qui utilise les Services ou achète les Produits exclusivement à des fins non professionnelles.

Contenu : les informations qui sont mises à la disposition du Client via l'internet (réseau public), l'intranet (réseaux d'entreprises) ou d'autres applications, sans considération de l'identité du Fournisseur de contenu et auquel le Client peut avoir accès via son téléphone mobile grâce aux Services Data.

Contrat : la relation contractuelle entre le Client et KPN Group Belgium sa / KPN Belgium sa relative à l'achat des Produits et/ou à 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 des spécifications techniques.

Contrat Data : le contrat auquel le client adhère pour pouvoir utiliser les Services Data.

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

Distributeurs : l'ensemble des Points de vente et des distributeurs indépendants agréés par KPNGB.

Forfait d'appel prépayé : le montant prépayé qui permet au Client consommateur d'avoir accès, via sa Carte SIM, à certains Services Mobiles à concurrence de ce même montant, et pour lequel aucune facture n'est établie.

Fournisseur de contenu : les personnes physiques ou morales responsables de la conception, de la gestion et de la distribution de Contenu.

KPNGB : KPN Group Belgium sa.

KPN Group Belgium sa : Rue Neerveld 105, 1200 Bruxelles, RPM 0462.925.669.

Pack : une combinaison spécifique de plusieurs Services offerte au Client dans le cadre d'un seul Abonnement.

Plan tarifaire : la formule tarifaire choisie par le Client dans la liste des tarifs au moment de ou après la conclusion du Contrat. Les différents Plans tarifaires pour les différents Services peuvent être consultés auprès des Distributeurs et du service de clientèle de KPNGB.

Point de vente : un magasin distributeur de Services et/ou Produits de KPNGB et qui est exploité par une entreprise du groupe KPN.

Produit(s) : le nom commun d'un ou de plusieurs produits que le Client achète à KPNGB ou qui sont mis à la disposition du Client par KPNGB.

Réseau : le réseau de mobilophonie de KPNGB sa et/ou le réseau ADSL ou de téléphonie utilisé par KPNGB pour la livraison de Services.

Services : l'ensemble des services (Mobile et/ou ADSL/Internet et/ou Téléphonie) auxquels le Client s'est inscrit.

Services ADSL/Internet : le service d'Internet et les services supplémentaires y relatifs fournis par KPNGB.

Services Data : les Services Mobiles proposés au Client par KPNGB ou par un Fournisseur de contenu et qui permettent au Client d'avoir accès à l'internet (réseau public), l'intranet (réseaux d'entreprises) ou d'autres applications (Blackberry, wap, mms, sms) via son téléphone mobile par le biais du Réseau.

Services Mobiles : le service de téléphonie mobile et les services supplémentaires y relatifs fournis par KPNGB.

Services Téléphonie : le service de téléphonie fixe et les services supplémentaires y relatifs fournis par KPNGB.

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

B. Pas applicable

C. Téléphonie fixe

C.1. Service Téléphonie sans autre service supplémentaire (CPS – présélection)

C.1.1. Procédure de raccordement et d'activation

C.1.1.1.1. Seules les personnes ayant souscrit un abonnement à une ligne fixe auprès de Belgacom peuvent avoir accès aux Services CPS présélection. Le Client qui désire avoir accès aux Services Téléphonie CPS présélection doit communiquer sa Demande d'abonnement conformément à l'article F.1.1 des présentes conditions, ainsi que l'original signé du document autorisant KPNGB à effectuer les démarches nécessaires auprès de Belgacom. KPNGB informera le Client par lettre du moment de l'activation du Service Téléphonie.

C.1.1.2. L'accès au Service Téléphonie s'obtient de deux manières possibles :

- Soit par sélection manuelle, en composant le code "1602" avant chaque appel
- Soit par présélection automatique des appels, auquel cas tous les appels passeront automatiquement via KPNGB sans qu'aucune autre manipulation ne soit nécessaire pour ce faire. Le client qui choisit la présélection automatique doit être le titulaire de l'abonnement téléphonique auprès de l'opérateur d'accès.

C.1.1.3. L'activation du Service Téléphonie CPS présélection est gratuite.

C.1.1.4. Belgacom reste responsable de la fourniture du raccordement téléphonique et continue à facturer (i) l'abonnement du raccordement et (ii) les options et services éventuellement souscrits par le Client auprès de Belgacom. La présélection automatique des appels par KPNGB cessera automatiquement dès lors que (i) le ou les numéro(s) du raccordement téléphonique sont modifiés et/ou (ii) le contrat relatif au raccordement téléphonique Belgacom est résilié, cédé à un tiers ou annulé et/ou (iii) le Client demande que ses appels téléphoniques soient traités automatiquement par un autre opérateur et/ou (iv) il est mis fin à l'interconnexion entre KPNGB et Belgacom.

C.1.2. Plans tarifaires et conditions d'accès aux Plans tarifaires

C.1.2.1. Plusieurs Plans tarifaires ont été développés pour le Service Téléphonie CPS présélection. La liste des différents Plans tarifaires peut être consultée sur le site du produit concerné à partir du site www.kpngroup.be ou être obtenue auprès de KPNGB. Si un certain type d'appel n'est pas expressément compris dans le Plan tarifaire choisi par le Client, pareil appel sera facturé au tarif normal standard pour ce type d'appel.

C.1.2.2. Le Client peut souscrire à un Plan tarifaire à condition d'avoir une présélection active chez KPNGB. Si la présélection du Client est désactivée, le Plan tarifaire est résilié de plein droit.

C.1.2.3. Les Plans tarifaires sont disponibles sur les lignes téléphoniques analogiques (PSTN) ou digitales du type ISDN-2 Standard, Twin, DuoLine, à l'exclusion des lignes ISDN- 30, ISDNIndialing et ISDNCascade.

C.1.2.4. L'accès aux Plans tarifaires est strictement réservé aux Consommateurs et à un usage normal personnel et privé, à l'exclusion de tout usage à des fins professionnelles. Le Plan tarifaire est valable pour un seul numéro de téléphone et pour une seule adresse d'installation physique.

C.1.3. Prise d'effet d'un Plan tarifaire

C.1.3.1. Si la ligne téléphonique du Client est déjà en présélection chez KPNGB et que le Client souscrit à un Plan tarifaire spécifique par téléphone, ledit Plan prend effet le jour ouvrable qui suit la souscription à celui-ci. Si la ligne téléphonique du Client est déjà en présélection chez KPNGB et que le Client souscrit par écrit à un Plan tarifaire spécifique, la date de l'activation dudit Plan lui sera notifiée. Si la ligne téléphonique n'est pas encore en présélection chez KPNGB, le Plan tarifaire auquel le Client souscrit, sera activé le jour ouvrable qui suit l'installation de la présélection.

C.1.3.2. KPNGB se réserve le droit de résilier le(s) Plans tarifaire(s) en vigueur à tout moment, moyennant le respect d'un préavis d'un mois calendrier.

C.1.4. Paiement de la redevance et tarifs

Si le Plan tarifaire choisi par le Client prévoit le paiement d'une redevance mensuelle, le Client paie pour le premier mois la redevance au prorata du nombre de jours dont il a profité de la formule. Ensuite, la redevance est facturée sur base mensuelle. Si le Client résilie le Plan tarifaire, il perd la partie de la redevance mensuelle qui n'a pas été utilisée. En aucun cas, KPNGB n'effectuera un remboursement au Client.

C.1.5. Suspension

La suspension du Service Téléphonie sur une ligne présélectionnée empêche d'émettre toute communication, à l'exception des numéros spéciaux et d'urgence.

C.1.6. Résiliation

C.1.6.1. L'Abonnement est conclu entre KPNGB et le Client pour une durée indéterminée. C.1.6.2. Le Client peut résilier son Abonnement à tout moment en avertissant KPNGB, soit par téléphone, soit par l'envoi d'une lettre. Si le Client a choisi le service de présélection automatique, il devra informer Belgacom de sa décision de résilier son Abonnement. Le Contrat ne prendra fin que lorsque Belgacom aura annulé la présélection automatique.

C.1.6.3. KPNGB peut résilier l'Abonnement à tout moment moyennant un préavis de quinze (15) jours.

C.2. Service Téléphonie faisant partie d'un Pack

C.2.1. Si le Client a souscrit un Abonnement à un Pack comprenant un Service Téléphonie et un Service ADSL/Internet, le Service Téléphonie sera fourni par le Réseau ADSL utilisé par KPNGB et non par l'intermédiaire du réseau de Belgacom.

C.2.2. KPNGB attribue un nouveau numéro de téléphone pour le Service Téléphonie faisant partie d'un Pack, sauf si le Client a signé le formulaire d'autorisation de transfert de son ancien numéro à KPNGB.

C.2.3. Plusieurs Plans tarifaires ont été développés pour le Service Téléphonie faisant partie d'un Pack. La liste peut être consultée sur le site du produit concerné à partir du site www.kpngroup.be ou peut être obtenue auprès de KPNGB et des Distributeurs. Si un certain type d'appel n'est pas expressément compris dans le Plan tarifaire choisi par le Client, pareil appel sera facturé au tarif normal standard pour ce type d'appel.

C.2.4. L'accès aux Plans tarifaires est strictement réservé aux Consommateurs et à un usage normal personnel et privé, à l'exclusion de tout usage à des fins professionnelles. Le Plan tarifaire est valable pour un seul numéro de téléphone et pour une seule adresse physique d'installation.

D. Service ADSL/Internet

D.1. Abonnement

Le Client peut avoir accès au Service ADSL/Internet via la souscription d'un Abonnement conformément à l'article F.1 des présentes Conditions générales.

D.2. Contenu du Service ADSL/Internet

D.2.1. KPNGB fournit au Client un accès à Internet à partir des équipements informatiques du Client à l'adresse indiquée par le Client. Le Client n'est pas autorisé à faire un usage nomade (c-à-d un usage à une autre adresse que celle du Client) du Service ADSL/Internet. Le Client peut également commander des services additionnels optionnels. Le débit maximum en téléchargement et en envoi est conforme aux valeurs reprises dans les spécifications techniques disponibles sur le site du produit concerné à partir du site www.kpngroup.be, avec éventuellement un volume mensuel maximum de transit. Le Service ADSL/Internet est exclusivement réservé aux Consommateurs et un usage normal personnel et privé, à l'exclusion de toute utilisation à des fins professionnelle. L'accès au Service ADSL/Internet est limité à un ordinateur et un numéro de téléphone uniques. Le Service ADSL/Internet comprend également l'accès aux Services Internet décrits à l'article D.3.

D.2.2. L'accès à l'internet est strictement personnel et incessible et ne permet qu'une seule connexion par Client.

D.2.3. L'accès à l'internet est disponible de façon permanente sans aucune limitation de durée, sous réserve d'interruptions relevant d'une cause étrangère à KPNGB, qu'elles soient inhérentes à la fiabilité technique du matériel ou de la technologie utilisée, ou à tout autre événement étranger à KPNGB, mettant KPNGB dans l'impossibilité de fournir l'accès à Internet. Sauf en cas de faute imputable à KPNGB, aucune garantie ne peut être apportée par KPNGB quant au temps d'accès à Internet, aux délais de la transmission des données ou de leur qualité et aux éventuelles restrictions d'accès à des réseaux et des serveurs connectés à l'Internet. Le Client a l'obligation de s'abstenir de raccorder tout matériel ou d'installer tout logiciel susceptible d'influencer négativement les réseaux de KPNGB et/ou de Belgacom.

D.3. Services Internet

D.3.1. Le Service ADSL/Internet donne également accès à différents services Internet tels que définis au présent article.

D.3.2. La page personnelle. KPNGB met à la disposition du Client un espace lui permettant de mettre en ligne des pages personnelles éditées par lui, dans une limite qui est indiquée dans les spécifications techniques disponibles sur le site du produit concerné à partir du site www.kpngroup.be. Le Client s'engage à ne faire figurer sur les pages personnelles qu'il édite et qui sont hébergées par KPNGB aucune information présentant un caractère illicite. KPNGB se réserve le droit, de sa propre initiative ainsi qu'à la demande de toute autorité compétente, de divulguer, supprimer, modifier ou déplacer, en partie ou en totalité, toute page personnelle éditée par le Client dont le contenu contreviendrait aux dispositions du présent article.

D.3.3. L'archivage. KPNGB met à la disposition du Client un espace lui permettant de stocker des informations, dans une limite totale qui est indiquée dans les spécifications techniques disponibles sur le site du produit concerné à partir du site www.kpngroup.be. Le Client s'engage à ne stocker aucune information présentant un caractère illicite.

D.3.4. Les courriers électroniques. KPNGB fournit au Client un maximum de 5 mailbox et 5 alias réservés à son usage exclusif ou à celui des membres de son foyer. Chaque mailbox est accessible par le biais d'un identifiant et d'un mot de passe choisi par le Client, sous réserve de la disponibilité de ceux-ci. En cas de perte ou de vol d'un des éléments d'identification du Client, celui-ci doit immédiatement en informer KPNGB qui procédera à leur annulation et lui communiquera de nouveaux éléments d'identification. La capacité maximale de stockage de chaque mailbox mis à la disposition du Client est indiquée dans les spécifications techniques disponibles sur le site du produit concerné à partir du site www.kpngroup.be. En cas de dépassement de ce plafond, KPNGB peut effacer, par ordre d'ancienneté, le nombre de messages électroniques nécessaire pour que la taille de l'ensemble des mailbox mis à la disposition du Client n'excède pas cette limite. Le Client accepte le fait qu'il ne pourra plus recevoir des messages si la capacité maximale de stockage qui lui est impartie est atteinte. Le Client ne peut émettre des messages que par le serveur SMTP sortant de KPNGB. Les messages reçus ou émis par le biais d'un de ces mailbox ne sont conservés par KPNGB que pour une durée maximale de 90 jours consécutifs.

Les messages placés dans le répertoire "courriers indésirables" par le Client ou par KPNGB ne sont conservés que 15 jours, et les messages placés dans la corbeille ne sont conservés que 5 jours. KPNGB peut désactiver, sans préavis, une ou plusieurs de ces mailbox, lorsque celui-ci/ceux-ci n'a/n'ont pas été utilisé(s) depuis plus de 90 jours consécutifs (i) à partir de POP3 ou Webmail ou (ii) à partir de l'accès à Internet n'a pas été utilisé depuis plus de 120 jours consécutifs (i) à partir de POP3 ou Webmail ou (ii) à partir de l'accès à Internet de KPNGB. KPNGB peut, en vue de rechercher des virus et du spamming, scanner et filtrer tout courrier électronique entrant ou sortant, et peut détruire, sans notification préalable au Client, tout courrier électronique entrant ou sortant qui (i) pourrait contenir un virus ou toute autre donnée nuisible; (ii) résulterait d'un multipostage abusif (spam) ou de mailing de masse ou contiendrait le sujet MAILER-DEMON en réponse à des messages non acceptés; (iii) proviendrait d'un fournisseur de service Internet répertorié sur la liste noire RBL (Realtime Blackhole List). KPNGB a également le droit de suspendre la connexion du Client aussi longtemps que ce dernier n'aura pas assaini son ordinateur de telle sorte que celui-ci ne représente plus une nuisance/danger pour le Réseau et/ou les autres Clients. D.3.5. KPNGB a le droit de modifier l'adresse ip ou une ou plusieurs adresses e-mail du Client pour des raisons opérationnelles, techniques, de netiquette ou légales, et de désactiver ou d'annuler l'accès à l'internet ou à un ou plusieurs services. KPNGB informera le Client, dans la mesure du possible, suffisamment à l'avance de telles modifications.

D.3.6. KPNGB peut bloquer ou restreindre l'accès à certains ports ou adresses Internet qui ne respectent pas la loi.

D.4. Utilisation du Service ADSL/Internet

D.4.1. Le Client autorise KPNGB à surveiller et contrôler à distance à tout moment le modem du Client. Le modem ne peut en aucun cas être déplacé sans l'intervention de KPNGB, à l'exception du cas où le Client choisit d'installer lui-même le Service.

En aucun cas le Client ne peut modifier les paramètres du modem.

D.4.2. L'utilisation du Service peut présenter des risques d'intrusions des tiers ou de virus contre le système informatique du Client à qui il appartient de prendre toutes les mesures appropriées afin de protéger ses données et logiciels. KPNGB n'est pas responsable de la divulgation de données confidentielles stockées sur le système informatique du Client, ni de tout autre dommage qui serait causé par des tiers ou des virus.

D.4.3. KPNGB peut, de sa propre initiative ou à la demande de toute autorité compétente, divulguer, supprimer, modifier ou déplacer tout contenu qui manquerait aux termes du Contrat ou serait répréhensible de quelque façon que ce soit.

D.5. Responsabilité

Les activités de scanning et de filtrage mentionnées à l'article D.3.4 et D.4. sont réalisées sur base d'efforts raisonnables et KPNGB ne peut pas garantir leur efficacité. KPNGB ne peut en aucun cas être tenue responsable, si, malgré les efforts livrés, du courrier électronique indésirable devait entrer ou sortir, des virus devaient pénétrer ou en cas d'intrusions de tiers dans le matériel du Client. Le Client doit protéger adéquatement son propre matériel, notamment contre les virus et intrusions et en supporte toute responsabilité.

E. Packs

E.1. Packs disponibles

KPNGB propose à ses Clients des Packs, c'est-à-dire des combinaisons spécifiques de plusieurs Services. La liste des différents Packs disponibles, accompagnée d'informations détaillées sur leur contenu, les options éventuelles et les tarifs, peut être obtenue auprès de KPNGB et des Distributeurs et peut être consultée sur le site du produit concerné à partir du site www.kpngroup.be.

E.2. Abonnement

Le Client peut bénéficier d'un Pack en souscrivant un Abonnement conformément à l'article F.1 des présentes Conditions générales.

E.3. Conditions applicables

Des Plans tarifaires spéciaux ont été développés pour les Packs. Hors ces tarifs, les conditions spécifiques à chacun des Services faisant partie d'un Pack demeurent applicables au Service concerné.

E.4. Suspension des Services faisant partie d'un Pack

Lorsque KPNGB est autorisée, conformément à l'article F.10.2.1, à suspendre un Service faisant partie d'un Pack, KPNGB aura le droit de suspendre au même moment tous les Services faisant partie du même Pack.

E.5. Résiliation d'un Service faisant partie d'un Pack

Si KPNGB ou le Client décident de résilier un Service faisant partie d'un Pack, tous les Services faisant partie du Pack seront automatiquement résiliés au même moment.

F. Général

F.1. Abonnement

F.1.1. Le Client qui désire avoir accès aux Services doit :

- soit remettre l'original de sa Demande d'abonnement auprès de KPNGB ou d'un Distributeur.
- soit transmettre à KPNGB l'original de sa Demande d'abonnement, accompagné d'une photocopie des informations mentionnées au point F.1.2, par courrier dans les trois (3) jours ouvrables suivant l'activation de l'Abonnement.

F.1.2. KPNGB se réserve le droit de ne pas considérer la Demande d'abonnement comme valable si celle-ci n'est pas accompagnée des documents suivants :

- pour les personnes physiques :
- l'original de la carte d'identité ou du passeport belge valide ou, le cas échéant, l'original de la carte d'identité pour étrangers délivrée en Belgique qui doit encore être valable au moins jusqu'à la fin de la durée de l'Abonnement ;

- la preuve d'un domicile ou d'une résidence fixe en Belgique pour autant que cela ne ressorte pas des documents précédents ;

b. pour les personnes morales :

- la publication au Moniteur belge des statuts et de leurs modifications éventuelles, la 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 de leurs modifications éventuelles de la société ou de l'association, 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 l'identité du mandataire et la procuration ;
- suivant le cas, les documents mentionnés au point F.1.2. (a), au point F.1.2. (b) ou au point F.1.2. (c).

F.1.3. KPNGB a le droit de demander à tout Client la communication de pièces complémentaires de nature à attester de sa solvabilité.

F.1.4. KPNGB peut refuser de donner suite à une Demande d'abonnement ou à une demande d'activation d'un Service supplémentaire lorsque, entre autres, (i) le Client ne respecte pas les obligations lui incombant en vertu d'un autre contrat conclu avec KPNGB, ou (ii) l'accès au Service ne peut être réalisé dans des conditions techniques satisfaisantes, ou (iii) le Client est enregistré aux fichiers mentionnés dans l'article F.5.1.).

F.1.5. KPNGB a le droit de réclamer au Client, avant l'acceptation de la Demande d'abonnement et/ou pendant la durée du Contrat, le paiement d'une garantie ou d'une avance. Elle peut demander une garantie lorsque le contrôle de crédit effectué préalablement à l'acceptation du Contrat, ainsi que les informations objectives fournies par le Client, font apparaître que ce dernier ne peut se permettre financièrement de téléphoner ou d'utiliser l'Internet de manière intensive. Le montant maximum que KPNGB peut réclamer à titre de garantie est de 186 euros par raccordement de téléphone mobile, de 150 euros par raccordement de téléphone fixe et de 150 euros par raccordement ADSL/Internet. La garantie versée est remboursée au Client qui respecte ses obligations contractuelles à partir du troisième mois qui suit la date du paiement de la garantie à KPNGB, au moyen d'une compensation entre d'une part, le montant de la garantie à rembourser, et d'autre part, les factures dues par le Client. KPNGB peut solliciter une avance pendant l'exécution du Contrat lorsqu'il s'avère que le Client fait usage d'un ou de plusieurs Services de manière telle qu'une facture élevée est à craindre. Le montant maximum que KPNGB peut réclamer à titre d'avance est le montant non encore payé au moment où l'avance est demandée. Ce montant peut être vérifié par le biais du helpdesk de KPNGB. Une avance payée est toujours déduite dans les premières factures suivantes adressées au Client et ne produit aucun intérêt. Le Client peut demander au helpdesk de KPNGB de plus amples informations sur les cas dans lesquels une garantie ou une avance peut être demandée.

F.2. Obligations de moyens

KPNGB n'est tenue que d'une obligation de moyen quant à la fourniture des Services. KPNGB prendra toutes les mesures raisonnables afin d'assurer que l'accès, la sécurité, la fiabilité et le bon fonctionnement des Services se déroulent aussi paisiblement que possible. KPNGB détermine les moyens techniques les plus adéquats de prestation de ces Services, mais KPNGB n'a aucune obligation d'élargir le Réseau ou d'augmenter la capacité du Réseau. KPNGB ne peut garantir une utilisation continue et sans perturbation des Services, ni que toutes les données envoyées et reçues au moyen des appareils mobiles convenant à cet usage pourront être livrées sans interruption, sous leur forme exacte et dans un délai précis. En cas d'utilisation de l'Internet ou de réseaux comparables, il est possible que des perturbations et/ou l'absence de disponibilité des connections avec le réseau public d'Internet ou d'autres réseaux de télécommunication entravent l'utilisation des Services.

F.3. Responsabilité de KPNGB

F.3.1. KPNGB s'engage à employer tous les moyens raisonnables en vue de prévenir tout dérangement pour le Client et, dans l'hypothèse ou de tels dérangements interviendraient malgré tout, à prendre toute mesure raisonnable pour limiter les dommages subis par ce dernier. Le Client comprend et accepte que KPNGB ne peut être tenue responsable des dommages subis par le Client faisant suite (même uniquement partiellement) à des facteurs externes et/ou des actes du Client lui-même, tels que, sans que cette liste soit exhaustive :

- des perturbations ou des défauts de qualité des Services causés par des facteurs

- externes (tels qu'à titre d'exemple : dysfonctionnement ou défauts de qualité des réseaux et installations de tiers qui sont utilisés par KPNGB ; dysfonctionnement ou défauts de qualité dus à des obstacles entravant la communication sans fil ; mesures imposées par les autorités belges ou européennes etc.) ;
- b. la perte de jouissance imputable à des travaux d'entretien, d'amélioration et/ou d'extension du Réseau, du terminal ou des autres installations de KPNGB ;
 - c. la mauvaise utilisation ou l'utilisation erronée des Services par le Client ;
 - d. le mauvais fonctionnement du téléphone (mobile), de l'ordinateur, du modem, des accessoires ou, plus généralement, du matériel du Client. En cas de mauvais fonctionnement de son matériel ou de problème de réglage relatif à ce dernier, le Client doit s'adresser exclusivement au vendeur/producteur dudit matériel et non à KPNGB ;
 - e. l'utilisation d'un téléphone (mobile), ordinateur ou modem par le Client (i) de manière non conforme au mode d'emploi ou aux termes du Contrat, ou (ii) qui n'a pas été dûment agréé conformément aux normes applicables, ou (iii) sans prendre les mesures de sécurité nécessaires contre des virus, les intrusions de tiers, etc. ;
 - f. l'intervention de tiers malgré les mesures de sécurité de KPNGB ;
 - g. l'utilisation ou l'abus du code PIN ou mot de passe du Client (i) suite à la divulgation volontaire ou involontaire de ce code ou mot de passe à un tiers, (ii) si le Client n'a pas transformé immédiatement le code PIN standard en un code PIN personnel, ou (iii) si le Client a transformé le code PIN standard en un code PIN personnel simple (par ex. 1234, 5555, ...).

F.3.2. KPNGB ne peut en aucun cas être tenue responsable des dommages indirects et/ou consécutifs subis par le Client du chef du Contrat, tels que, sans que cette liste soit exhaustive : perte de gain ou de chiffre d'affaires, interruption des activités, perte ou l'endommagement de données, etc.

F.3.3. KPNGB ne peut en aucun cas être tenue responsable :

- a. du contenu des conversations menées dans le cadre des Services ;
 - b. des transactions conclues par le Client et un tiers et des services fournis par des tiers et/ou accessibles par le biais des Services ;
 - c. du contenu, de l'intégrité ou de l'exactitude des données transmises par le biais des Services et des informations fournies par des tiers ou accessibles par le biais des Services ;
 - d. d'une éventuelle violation de la confidentialité des données transmises par le biais des Services ;
 - e. des dommages aux et/ou de la perte de données transmises par le biais des Services.
- F.3.4. Sauf en cas de fraude ou de faute grave de KPNGB ou d'un de ses salariés, et sans préjudice des dispositions légales impératives en la matière, la responsabilité de KPNGB est en tout état de cause limitée de manière globale, et pour chaque cas dans lequel la responsabilité de KPNGB serait mise en cause, à au maximum cinq (5) fois la dernière facture du Client étant entendu que ce montant total ne pourra jamais dépasser cinquante mille (50.000) euros.

F.4. Achat d'un Produit - Garanties

F.4.1. Tout Produit devient la propriété du Client dès son achat par celui-ci. Le Client supporte à partir de ce moment le risque de vol ou de perte du Produit et ne peut faire valoir aucun droit à l'égard de KPNGB à ce propos. Nonobstant le fait que le Client est propriétaire du Produit, il lui est interdit de modifier les paramètres spécifiques de celui-ci. En cas de non-respect de cette interdiction, le bon fonctionnement du Service ne pourra être garanti.

F.4.2. Si la Demande d'abonnement du Client est totalement ou partiellement refusée ou si l'Abonnement du Client est suspendu par KPNGB en vertu des présentes Conditions générales, le Client n'a droit ni à la restitution ni au remboursement du prix du Produit préalablement acquis (par exemple un gsm), même si cette acquisition a eu lieu auprès d'un des Points de vente.

F.4.3. Sous réserve des dispositions impératives en la matière, KPNGB est exonérée de toute responsabilité relative aux Produits au delà d'une période de deux (2) ans qui commence à courir à la date de l'achat par le Consommateur. Pour le surplus, les Produits vendus par KPNGB sont uniquement couverts par les conditions de garantie standard du fabricant qui sont insérées dans l'emballage.

F.5. Données personnelles – Protection de la vie privée

F.5.1. Les données à caractère personnel, y compris les coordonnées électroniques (adresse électronique, numéro de téléphone, etc.), que le Client communique à KPNGB ou que KPNGB octroie au Client (login, mot de passe, numéro de téléphone,

adresse e-mail), ainsi que les données relatives aux appels, au numéro d'appel et aux volumes de transit, aux localisations spatiales et temporelles des appels, sont enregistrées dans les fichiers de données de KPNGB. KPNGB est responsable du traitement de ces données et les bases de données correspondantes sont conservées au siège social de KPNGB. Le traitement de ces données est soumis, entre autres, aux dispositions de la loi du 8 décembre 1992 relative à la Protection de la Vie Privée, et de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques. Ces données, qui peuvent être partagées avec d'autres sociétés du Groupe KPN auquel appartient KPNGB et/ou avec des sociétés avec lesquelles KPNGB a conclu un contrat de fourniture de services, sont utilisées dans le cadre de l'exécution du Contrat (entre autres l'enregistrement de messages écrits ou oraux ou la fourniture de services localisés), de la gestion de la Clientèle (tels que l'établissement et l'envoi des factures, le suivi, la réception, la vérification et éventuellement le recouvrement des paiements, la gestion du contentieux), de la prévention et du dépiégeage des fraudes et des infractions, ainsi que du marketing et des études de marché relatifs aux Services et aux Produits. Dans ce dernier cas, les données peuvent être communiquées à des bureaux d'études de marché. Les coordonnées des anciens Clients pourront être utilisées durant une période de deux (2) ans prenant cours à la fin de l'Abonnement du Client pour informer les anciens Clients des nouveaux produits et services et promotions de KPNGB.

Si le Client souhaite utiliser certains Services Data, il peut s'avérer nécessaire que KPNGB traite de manière spécifique certaines données personnelles pour que le Client puisse avoir accès au Contenu fourni par certains Fournisseurs de contenu. Le Client peut prendre connaissance des données personnelles le concernant contenues dans les fichiers de KPNGB et demander leur rectification en envoyant à cette fin une demande datée et signée à l'adresse du siège de KPNGB. Le Client peut de la même manière s'opposer à l'utilisation des données personnelles le concernant, y compris ses coordonnées électroniques, à des fins de marketing et d'études de marché. Lors de la signature de la Demande d'abonnement, le Client accorde ou refuse, de la manière prévue par la loi, son autorisation pour que ses données personnelles soient reprises dans un annuaire téléphonique ou un service de renseignements par téléphone. Dans le cadre de son obligation légale d'assistance aux services d'aide et aux instances judiciaires, KPNGB se réserve le droit de communiquer certaines données personnelles aux autorités ou à des personnes dûment habilitées.

Dans le cadre de la prévention des fraudes et des infractions, KPNGB se réserve le droit de comparer les données fournies par le Client avec les données contenues dans ses fichiers ou dans ceux d'autres sociétés du Groupe KPN auquel appartient KPNGB ou encore ceux de la société Graydon Belgium SA. KPNGB est autorisée à traiter et conserver (elle-même ou avec l'aide d'une société tierce de son choix) les données personnelles des Clients qui ne respecteraient pas leurs obligations contractuelles et transmettre ces dernières aux autres sociétés du Groupe KPN auquel appartient KPNGB. Certaines coordonnées (notamment les données de localisation) peuvent être rendues anonymes par KPNGB (de sorte qu'il ne s'agit plus de données personnelles) et ces données anonymisées peuvent alors être utilisées à des fins statistiques, transmises à des tiers ou commercialisées.

Par la communication de ses données à caractère personnel, le Client autorise expressément KPNGB à procéder aux traitements décrits ci-dessus, aux fins décrites plus haut. Le Client peut également obtenir de plus amples renseignements sur les bases de données visées par le présent article en s'adressant au Registre Public de la Commission pour la Protection de la Vie Privée (www.privacycommission.be).

F.5.2. Le Client accepte expressément que les appels qu'il envoie à, ou reçoit de KPNGB soient écoutés par des salariés ou consultants de KPNGB qui ne sont pas les interlocuteurs directs du Client, à des fins de formation et de contrôle, ou qu'ils soient enregistrés pour servir de preuve des transactions commerciales.

F.5.3. Le Client accepte que KPNGB prenne connaissance, à la demande du service de médiation pour les télécommunications, du SPF Economie ou de toute autre autorité compétente, du contenu des communications faisant l'objet d'une plainte ou d'une contestation et qu'elle le transmette à ces organismes le cas échéant.

F.6. Droits, obligations et responsabilités du Client

F.6.1. Information

F.6.1.1. Le Client reconnaît avoir reçu avant la conclusion du Contrat toutes les informations nécessaires relatives aux Services et aux Produits.

F.6.1.2. Le Client communiquera à KPNGB immédiatement et par écrit toute modification des informations qu'il a transmises à KPNGB tant lors de l'activation des Services que

par la suite (par exemple une nouvelle adresse, une nouvelle dénomination sociale ou un nouveau numéro de compte pour les domiciliations bancaires). Les frais résultant du non-respect de cette obligation seront intégralement supportés par le Client.

F.6.2. Utilisation prudente

Le Client s'engage à utiliser les Services et les Produits comme un utilisateur normalement prudent, en respectant le Contrat, les dispositions légales applicables et les usages en matière d'ordre public ou de bonnes mœurs. Le Client est responsable de la garde de ses équipements. Il s'assurera qu'aucune autre personne n'a accès aux Services sans son autorisation.

Il est de ce fait entre autres interdit au Client d'utiliser les Services pour commettre des infractions ou de divulguer des informations illégales, ce qui comprend notamment l'accès illicite aux données des réseaux connectés, l'atteinte au bon fonctionnement des Services, la mise en danger de l'utilisation ou de la capacité des prestations pour d'autres utilisateurs, la détérioration ou la destruction de l'intégrité des données informatiques, l'envoi non sollicité d'un nombre important d'informations ayant le même contenu (spamming), le harcèlement des personnes, la divulgation de la pornographie ou des textes ou images à contenu raciste et du matériel portant atteinte aux bonnes mœurs, l'incitation à commettre des crimes et délits, l'encouragement à des jeux de hasard et paris illicites, etc.

Le Client s'engage à respecter les droits de propriété intellectuelle qui s'appliqueraient, le cas échéant, aux données faisant l'objet des Services ou aux données traitées dans le cadre d'un Service. A cet égard, tous logos, dénominations et signes utilisés par KPNGB dans le cadre de ses Services sont des marques protégées dont il est interdit au Client de faire usage.

F.6.3. Utilisation normale dans le cadre d'une offre illimitée

Certaines dispositions des présentes Conditions générales, mais aussi des Conditions particulières et des Plans tarifaires font référence à "un usage normal personnel et privé" ou à "un usage normal professionnel" dans le cadre d'une offre illimitée.

Sauf si les notions "usage normal personnel et privé" ou "usage normal professionnel" sont définies autrement dans les Conditions particulières ou les Plans tarifaires, elles signifient ce qui suit :

L'usage normal personnel et privé et l'usage normal professionnel dans le cadre d'une offre illimitée permettent une utilisation véritablement intensive des Services concernés. Ce n'est qu'en cas de fraude (tels que, entre autres: usage commercial du contrat, notamment à des fins de call center ou de simbox, et/ou mise à disposition de tierces personnes), d'usage malhonnête ou, plus généralement, d'usage non conforme à celui qu'on est en droit d'attendre d'un Client qui a conclu un Abonnement bien déterminé (tel que notamment : usage de téléphone mobile comme baby phone) qu'il ne s'agit pas d'un usage normal.

Sauf en cas de promotions qui dérogeraient expressément aux limites mentionnées ci-dessous, un usage sera considéré comme frauduleux si le Client :

- appelle régulièrement plus de 6 heures par jour et/ou 30 heures par semaine ;
 - appelle régulièrement plus de 3 heures de façon ininterrompue ou par le biais de conversations poursuivies immédiatement après leur interruption ;
 - envoie plus de 300 SMS par jour et/ou plus de 5000 SMS par mois ;
 - envoie plus de 50 MMS par jour et/ou plus de 400 MMS par mois vers BASE et/ou adresses e-mail ;
 - envoie plus de 20 MMS par jour et/ou plus de 100 MMS par mois vers les autres réseaux mobiles ;
 - génère, dans le cadre de l'utilisation de Services Data, un transfert de données depuis la Belgique qui dépasse 500 MB par jour et/ou 5 GB par mois.
- En ce qui concerne les Services Téléphonie :
- appelle régulièrement plus de 6 heures par jour et/ou 42 heures par semaine.

F.6.4. Responsabilité

F.6.4.1. Sauf en cas de cession du Contrat effectuée en vertu de l'article F.9.2, le Client demeure seul responsable envers KPNGB de l'exécution des obligations que lui impose le Contrat.

F.6.4.2. Le Client est responsable de tous les dommages subis par KPNGB suite à la violation par le Client de l'une des obligations imposées dans le cadre du présent Contrat.

F.6.5. Modification du Plan tarifaire par le Client

Le Client n'est pas autorisé à changer de Plan tarifaire avant la fin de la période initiale de son contrat, sauf à y avoir été expressément autorisé par KPNGB.

Quand bien même le Client aurait été autorisé à changer prématurément de Plan tarifaire, il reconnaît que s'il a initialement eu accès aux Services dans le cadre d'une

offre promotionnelle grâce à laquelle il a reçu un avantage spécifique de la part de KPNGB, cette dernière a le droit d'imposer des conditions spécifiques avant d'autoriser le Client à procéder audit changement.

F.7. Tarifs – Indexation des prix

F.7.1. Les différents Plans tarifaires relatifs aux différents Services peuvent être obtenus auprès des Distributeurs et du service de clientèle de KPNGB. Sauf mention contraire expresse dans les Conditions spécifiques relatives au Service concerné, les tarifs de KPNGB sont valables uniquement pour les appels / SMS / MMS / utilisation de Data en Belgique, numéros spéciaux exceptés.

F.7.2. Certains Plans tarifaires prévoient la possibilité de transférer la partie du forfait d'appel non utilisé du Client au mois prochain. Dans un tel cas, la consommation se déroule comme suit : le Client utilise d'abord le forfait d'appel du "nouveau" mois et le forfait d'appel transféré n'est consommé qu'après épuisement du "nouveau" forfait.

F.7.3. KPNGB peut revoir et adapter les prix des Plans tarifaires une fois par an, dans le courant du mois de janvier, en fonction de l'indice des prix à la consommation. Etant donné qu'il s'agit d'une indexation au sens de l'article 108§2 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques et non d'une augmentation tarifaire, le Client n'a pas le droit de résilier le Contrat conformément à l'article F.10.3.2.5 .

F.8. Facturation et paiement

F.8.1. La facture qui est adressée au Client reprend les données suivantes :

- les frais de connexion le cas échéant ;
- la redevance d'Abonnement le cas échéant ou Forfait d'appel minimum éventuel, qui sont payables chaque mois par anticipation ;
- la contribution complémentaire pour les options ou services supplémentaires ;
- le coût détaillé des communications nationales ;
- le coût détaillé des communications internationales ;
- le coût détaillé de l'utilisation des services de roaming ;
- le coût des appels vers des numéros spéciaux ;
- le cas échéant, le loyer du matériel loué ou le prix d'achat du matériel commandé ;
- le cas échéant, le prix des volumes de transit non compris dans la redevance d'abonnement mensuelle ;
- les autres coûts et crédits éventuels à facturer au Client, parmi lesquels entre autres les abonnements que le Client a conclus auprès de certains Fournisseurs de Contenu pour avoir accès à leurs données et/ou services et qui sont perçus par KPNGB pour le compte de ces Fournisseurs.

F.8.2. Moyennant l'indication de ce choix dans la Demande d'abonnement ou une demande écrite dans ce sens au cours du Contrat, le Client peut demander que lui soient adressées des factures non détaillées.

F.8.3. Sous réserve d'une convention dérogatoire ou, entre autres, de problèmes techniques, KPNGB envoie la facture au Client sur base mensuelle.

Etant donné que KPNGB a plusieurs cycles de facturation par mois, la période facturée ne correspondra pas pour tous les Clients à un mois calendrier. Il est dès lors possible que la première facture concerne une période plus courte qu'un mois. Les Tarifs relatifs à un mois seront facturés pro rata temporis, et le nombre de minutes d'appel et/ou de SMS et/ou MMS et/ou de Data gratuits ou inclus dans le Forfait d'appel mensuel sera calculé sur la même base. En cas de modification des tarifs par KPNGB ou de migration du Client d'un type de service vers un autre (changement de Plan tarifaire), les tarifs modifiés sont également appliqués et facturés pro rata temporis. En cas de changement de Plan tarifaire à la demande du Client, le tarif modifié entrera en vigueur après l'envoi de la première facture suivant la demande, sauf si la demande est faite durant la période pendant laquelle une facture est établie, au quel cas le tarif modifié ne sera appliqué qu'après l'envoi de la facture suivante. Il en va de même si le Client demande de nouveaux services ou des services supplémentaires. Le Client reconnaît que les coûts des services de roaming peuvent être facturés plusieurs mois après la date de la fourniture du service de roaming, du fait que KPNGB doit attendre à cette fin les informations des autres opérateurs concernés.

F.8.4. La facture est envoyée au Client en un (1) exemplaire. Pour autant que cette possibilité existe et que le Client ait marqué son accord préalable ou ait demandé à KPNGB de payer ses factures par domiciliation bancaire, cet envoi pourra se faire par voie électronique. Le Client pourra toujours, sans frais, revenir à une facturation papier traditionnelle. Il pourra également toujours, dans ce cas, demander un ou plusieurs duplicatas de sa facture moyennant le paiement du montant indiqué par KPNGB.

F.8.5. Tous les montants facturés sont payables dans le délai indiqué sur la facture et,

à défaut d'un tel délai, dans les quatorze (14) jours suivant la date de facturation, par l'un des moyens de paiement suivants :

- virement bancaire ou postal ;
- domiciliation bancaire, en remplissant le coupon joint à cet effet au formulaire de demande ou par tout autre document servant cet effet ;
- pour certains Services: domiciliation de carte de crédit Visa, MasterCard, American Express, en remplissant le formulaire mis à disposition par KPNGB.

Les frais supplémentaires engendrés par l'utilisation d'autres moyens de paiement pourront être facturés par KPNGB.

F.8.6. Si KPNGB ne reçoit aucun paiement des montants facturés dans le délai de paiement stipulé, des intérêts moratoires s'appliqueront de plein droit à partir de l'expiration du délai de paiement. Leur montant sera égal au taux d'intérêt légal multiplié par 1,5. KPNGB peut en outre facturer une indemnité forfaitaire égale à 15% des montants facturés qui n'ont pas été payés à l'échéance, avec un minimum de 60,00 euros, sans préjudice de son droit à une indemnité de procédure.

F.8.7. Le Client peut, après l'envoi d'une mise en demeure, réclamer une indemnité de 60,00 euros si KPNGB reste en défaut de respecter, dans un délai de cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de la mise en demeure, son principal engagement contractuel, à savoir "employer tous les moyens raisonnables pour donner accès au Client au Réseau et aux Services".

F.8.8. La contestation d'une facture de KPNGB doit, sous peine d'irrecevabilité, être communiquée à KPNGB, par lettre recommandée, dans un délai d'un mois à compter de la date de la facture. Cette possibilité ne porte pas préjudice à l'obligation du Client de payer cette facture dans le délai normal, sauf en cas de contestation justifiée par le Client du montant facturé. Le Client est néanmoins tenu de régler le montant non contesté des Services facturés, comme les factures postérieures si celles-ci ne donnent pas lieu à contestation.

F.8.9. S'il apparaît qu'un montant trop élevé a été facturé au Client et que ce dernier s'en est acquitté, la différence sera compensée, pour autant que possible, avec les montants facturés ultérieurement.

F.9. Cession du Contrat

F.9.1. KPNGB peut céder, totalement ou partiellement, ses droits et/ou obligations découlant du Contrat à un tiers sans le consentement du Client. Cette cession ne peut cependant pas engendrer une réduction des garanties du Client.

F.9.2. Le Client ne peut céder à un tiers, partiellement ou totalement, ses droits et/ou obligations résultant du Contrat que moyennant (i) l'accord préalable et écrit de KPNGB, et (ii) à condition que le Client et le cessionnaire aient entièrement complété et signé le formulaire de cession de KPNGB destiné à cet effet et l'aient transmis à cette dernière.

F.10. Entrée en vigueur et résiliation de l'Abonnement - suspension des Services

F.10.1. Début et durée de l'Abonnement

L'Abonnement d'un Consommateur débute au moment de l'activation de l'Abonnement.

L'Abonnement d'un Client qui n'est pas un Consommateur débute au moment de l'activation de l'Abonnement, mais ce Client est lié par sa demande d'Abonnement dès qu'il l'a signée.

A moins que le Client n'ait expressément opté dans la Demande d'abonnement pour un Contrat à durée déterminée, l'Abonnement est conclu pour une durée indéterminée.

F.10.2. Suspension des Services

F.10.2.1. Par KPNGB

KPNGB peut refuser ou suspendre, totalement ou partiellement, les Services (y compris les services supplémentaires, les options, le roaming et/ou les communications internationales), après envoi d'un préavis au Client dans les cas suivants :

- lorsque le Client ne respecte pas les obligations que lui impose le Contrat, ou s'il utilise les Services d'une manière contraire aux dispositions légales et/ou réglementaires en vigueur ;
- en cas de non-paiement total ou partiel du montant d'une facture pour un des Services dans le délai de paiement, ou en cas d'insolvabilité ou de présomption d'insolvabilité notoire ;
- en cas de fraude ou de présomption de fraude notoire ;
- lorsque le Client a donné des informations erronées, incomplètes ou fausses lors de la Demande d'abonnement, n'a pas communiqué la modification de ces informations conformément à l'article F.6.1.2, ou omet de remettre la Demande d'abonnement à KPNGB conformément à l'article F.1.1 ;

- lorsque le Client a refusé de payer la garantie ou l'avance stipulée à l'article F.1.5 dans le délai indiqué ;
- en cas de consommation anormale du Client (appels, téléchargement très élevé, ...)
- si KPNGB constate que le téléphone (mobile), l'ordinateur ou le modem ou une autre installation qu'utilise le Client peut provoquer des perturbations sur le Réseau ou qu'il n'est pas agréé conformément aux normes applicables ;
- sur la base d'exigences obligatoires fixées par la loi et relatives au Réseau ou installations de KPNGB ;
- en cas de non-respect par le Client des obligations qui lui impose un autre contrat avec KPNGB.

KPNGB peut également suspendre, totalement ou partiellement, les Services avec effet immédiat et sans préavis dans les cas suivants :

- sur la base d'exigences légales impératives,
- lorsque le bon fonctionnement du Réseau ou de ses installations est compromis,
- en cas de rupture du Contrat ou de défaut de paiement,
- en cas de fraude découverte ou présumée d'une nature telle que la non-suspension des Services pourrait avoir des conséquences graves pour KPNGB et/ou pour des tiers.
- en cas de faillite, de demande de sursis de paiement, de liquidation ou de dissolution du Client ou de violation irréparable du Contrat.

En cas de suspension avec effet immédiat et sans préavis, KPNGB fournira au Client, à la demande écrite expresse de celui-ci, les explications nécessaires dans les trois (3) jours ouvrables suivant la réception de sa demande.

Dans les cas de suspension susmentionnés, le Client n'a droit à aucun dédommagement de la part de KPNGB, sauf en cas de suspension injustifiée ou non fondée. Le Client demeure en outre tenu de respecter ses obligations contractuelles, y compris ses obligations de paiement. Le Client reconnaît et accepte à cet égard que l'éventuelle redevance d'Abonnement ou les forfaits d'appel minimums restent dus pendant la période de suspension des Services. En cas de suspension injustifiée, le Client recevra une note de crédit pour l'éventuelle redevance d'Abonnement ou les forfaits d'appel minimums qui lui ont été facturés pendant la période de suspension. La suspension est levée dès que KPNGB reçoit la preuve de la régularisation de la situation. Les frais de désactivation et d'activation peuvent être facturés au Client.

F.10.2.2. Par le Client

Le Client peut demander à KPNGB, pour des motifs qui lui sont propres (par exemple : un long séjour à l'étranger ou à l'hôpital), de suspendre les Services pendant une période déterminée. L'éventuelle redevance d'Abonnement ou les forfaits d'appel minimums restent dus pendant la période de suspension. Une suspension peut durer six (6) mois au maximum et est uniquement levée à la demande écrite expresse du Client à cette fin, adressée à KPNGB par fax ou recommandé. Cette disposition ne s'applique pas lorsque le Client estime devoir annuler ou suspendre le Contrat parce que KPNGB n'aurait pas respecté ses obligations contractuelles.

F.10.3. Résiliation de l'Abonnement

F.10.3.1. Par KPNGB

F.10.3.1.1. KPNGB a le droit de résilier unilatéralement l'Abonnement par lettre recommandée moyennant un préavis de quinze (15) jours calendriers :

- si la suspension des Services visée à l'article F.10.2.1 se poursuit pendant quinze (15) jours ;
- si le Client n'a pas remédié à une violation du Contrat dans un délai de quinze (15) jours après avoir été mis en demeure de ce faire par KPNGB.

F.10.3.1.2. En cas de faillite, de demande de sursis de paiement, de liquidation ou de dissolution du Client ou de violation irréparable du Contrat, l'Abonnement est considéré comme résilié d'office sans qu'une mise en demeure ou qu'une intervention judiciaire préalable soient requises.

F.10.3.1.3. La résiliation de l'Abonnement par KPNGB effectuée conformément aux articles F.10.3.1.1. et F.10.3.1.2. ne donne pas au Client le droit de percevoir d'indemnité quelle qu'elle soit et ne supprime pas l'obligation du Client de payer les sommes dues.

F.10.3.2. Par le Client

F.10.3.2.1. Le Client peut mettre fin à un Abonnement à durée indéterminée par lettre recommandée moyennant un préavis d'un (1) mois.

F.10.3.2.2. Un Abonnement à durée déterminée est automatiquement prolongé à son échéance pour une durée indéterminée, à moins que le Client ne le résilie par lettre recommandée au moins un mois avant l'expiration de ladite durée déterminée.

F.10.3.2.3. Si le Client est un Consommateur et rompt unilatéralement l'Abonnement avant l'expiration de la durée déterminée, il doit payer une indemnité égale à la

redevance d'Abonnement ou aux forfaits d'appel minimums pour la période allant jusqu'à la fin de la durée déterminée. Toutefois, si la durée du Contrat excède quinze (15) mois, l'indemnité due par le Consommateur sera calculée comme si le Consommateur était lié par un Contrat d'une durée déterminée de quinze (15) mois.

F.10.3.2.4. Si le Client n'est pas un Consommateur et rompt le Contrat avant l'expiration de la durée déterminée, il doit payer une indemnité égale à la redevance d'Abonnement ou aux forfaits d'appel minimums pour la période allant jusqu'à la fin de la durée déterminée. En outre, le Client doit payer une indemnité de 75% du montant que KPNGB avait facturé pour des Services pendant les trois derniers mois précédant la rupture ou résiliation anticipée. Les redevances d'Abonnement ou les Forfaits d'appel minimums ne seront pas pris en compte pour le calcul de l'indemnité.

F.10.3.2.5. Si le Client n'accepte pas les augmentations tarifaires notifiées, autres que l'augmentation des tarifs de roaming, il a le droit de résilier moyennant lettre recommandée son Abonnement sans pénalité au plus tard le dernier jour du mois qui suit la réception de la première facture suivant l'entrée en vigueur des modifications.

En cas de proposition par KPNGB d'une modification des Conditions générales portant sur un autre sujet que le tarif applicable, le Client a le droit de résilier moyennant lettre recommandée son Abonnement sans pénalité au plus tard le dernier jour du mois qui suit l'entrée en vigueur de ladite modification. Si l'augmentation tarifaire ou la modification des Conditions générales porte uniquement sur un Service supplémentaire déterminé, le droit du Client se limite à la possibilité de résilier le Service supplémentaire concerné, selon les mêmes modalités et moyennant les mêmes conditions.

F.10.3.2.6. Toute résiliation du Contrat entraîne l'effacement automatique de l'ensemble des données éventuellement stockées par KPNGB pour le Client (entre autres messages électroniques, pages personnelles, etc). Le Client doit donc sauvegarder, régulièrement et sur un support distinct, l'ensemble des données dont il confie le stockage à KPNGB.

F.11. Modifications par KPNGB

F.11.1. KPNGB informera dûment le Client au moins un mois avant l'entrée en vigueur d'une modification du Contrat, d'une augmentation tarifaire (autre qu'une augmentation des tarifs de roaming) ou d'une modification des caractéristiques techniques des Services si la modification ou de l'augmentation prévues ont des implications pour le Client. Les Conditions générales peuvent toujours être consultés sur le site www.kpngroup.be et les tarifs peuvent l'être sur le site des produits concernés, à partir du site www.kpngroup.be.

F.11.2. Si le Client n'accepte pas l'augmentation tarifaire (autre que l'augmentation des tarifs de roaming) ou la modification du Contrat ou des caractéristiques techniques annoncée, il peut résilier unilatéralement et anticipativement l'Abonnement sans paiement de la moindre pénalité ou indemnité conformément aux dispositions de l'article F.10.3.2.2. des Conditions générales.

F.11.3. Le Client qui utilise les Services à l'aide d'un Forfait d'appel prépayé et qui n'accepte pas l'augmentation tarifaire, ou la modification du Contrat ou des caractéristiques techniques annoncée n'aura en aucun cas droit au remboursement du Forfait d'appel prépayé déjà acheté. Le Client qui achète/recharge un Forfait d'appel prépayé après l'annonce des modifications est irréfragablement présumé avoir accepté les modifications.

F.11.4. Si la modification du Contrat par KPNGB a pour conséquence qu'il devient impossible pour le Client d'utiliser le Forfait d'appel prépayé dont il disposait avant la modification, KPNGB aura pour unique obligation de remplacer les Forfaits d'appel prépayés devenus inutilisables par des nouveaux forfaits d'appel prépayés de même valeur. Le Client n'aura en aucun cas droit au remboursement du Forfait d'appel prépayé devenu inutilisable.

F.12. Signature du Client

À moins que les Conditions générales ou des Conditions particulières prescrivent une autre forme de notification, une notification effectuée par le Client par télécopie ou par courrier électronique sera considérée comme une notification effectuée par le Client par écrit. Si KPNGB a des doutes sur l'authenticité de la notification, elle demandera immédiatement au Client de lui envoyer un exemplaire original signé et sera en droit de ne pas donner suite à la notification aussi longtemps que ledit original écrit et signé ne lui sera pas parvenu.

F.13. Questions, réclamations et litiges

F.13.1. Le Client peut adresser ses questions et réclamations écrites relatives aux Services, ou signaler le vol, la perte ou le défaut d'une carte SIM, téléphone ou d'un modem, au service clientèle de KPNGB dédié au Produit ou Service qu'il utilise. Pour

les Produits et Services offerts sous la dénomination commerciale BASE, l'un des canaux indiqués ci-après peut être utilisé:

Par lettre: Rue Neerveld 105, 1200 Bruxelles

Par télécopie: 070/22.55.05

Par e-mail:

pour des questions techniques: support@base.be

pour des questions administratives: info@base.be

Par téléphone: 02/60.80.600

pour des questions techniques:

du lundi au samedi de 8h à 22h et le dimanche de 10h à 18h30

pour des questions administratives:

du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 9h à 17h

Pour les Produits et/ou Services qui sont offerts par KPNGB sous une dénomination commerciale autre que BASE, veuillez consulter les coordonnées et les heures d'ouverture du call center dédié à la dénomination commerciale en question sur le site www.kpngroup.be.

F.13.2. KPNGB s'engage à résoudre le plus rapidement possible les problèmes dont elle est informée et auxquels elle est en mesure de remédier. Si le Client n'est pas satisfait de la solution proposée par KPNGB, ou s'il est victime d'appels malveillants, il peut s'adresser au service de médiation pour les télécommunications: Place des Barricades, 1 – 1000 Bruxelles - plaintes@mediateurtelecom.be. Les plaintes soumises au service médiation ne sont recevables que si le Client peut démontrer qu'il a entrepris une démarche préalable auprès de KPNGB.

F.13.3. Compétence judiciaire

Tout litige relatif au Contrat, à l'exécution ou à l'interprétation de celui-ci qui n'a pas pu être réglé par l'intermédiaire de KPNGB ou du service de médiation, relève de la compétence exclusive des tribunaux de Bruxelles en tant que lieu de naissance de l'engagement, sauf si une loi particulière impose une autre compétence.

F.13.4. Loi applicable

Le Contrat est régi par le droit belge.

Informations utiles pour les Produits et Services offerts sous la dénomination commerciale BASE

Si vous souhaitez poser des questions techniques, n'hésitez pas à contacter KPNGB. Une équipe de collaborateurs spécialisés et multilingues se tient à votre disposition du lundi au samedi de 8h à 22h et le dimanche de 10h à 18h30.

Pour des questions administratives, vous pouvez nous contacter du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 9h à 17h.

Pour ce faire vous pouvez appeler notre service clientèle:

- à partir de tout téléphone, fixe ou mobile, en Belgique au 0486 19 19 90 ou au 02/60.80.600
- à partir de tout téléphone, fixe ou mobile, à l'étranger au +32.2.60.80.600

Pour plus d'informations sur les Produits et Services offerts sous la dénomination commerciale BASE:

- surfez sur www.BASE.be
- rendez-vous dans un **Point de vente** ou chez un **Distributeur**.

Si vous avez des questions concernant des Produits et/ou Services qui sont offerts par KPNGB sous une dénomination commerciale autre que BASE, veuillez consulter les coordonnées et les heures d'ouverture du call center de la marque en question sur le site www.kpngroup.be.

Version: Mai 2010