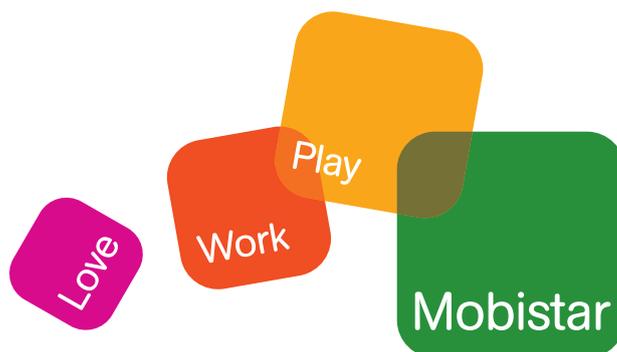


Mobistar Enterprise Services

Conditions Générales



1. DÉFINITIONS

Mobistar : Mobistar dont le siège social est établi à 1140 Bruxelles, Avenue du Bourget 3, TVA-BE 0456.810.810 R.P.M. Bruxelles.

Client : personne physique, personne morale ou association de fait avec laquelle Mobistar a conclu le contrat pour la prestation du service.

Appareillage Mobistar : tous les équipements mis à disposition pour les besoins du service à prester pour le Client, comme entre autres du matériel informatique et/ou des logiciels, des installations, des appareils (électroniques), des câbles, des liaisons physiques et des instruments.

Service order form (SOF) : le contrat pour le service en question, qui est consigné par écrit, complété et signé par le Client. Il reprend toutes les informations utiles pour permettre à Mobistar d'évaluer la commande et, le cas échéant, de l'accepter.

Les conditions générales : l'ensemble des droits et des obligations de Mobistar et du Client.

La liste des prix : la liste des prix pour le(s) Service(s) presté(s) et les éventuels services apparentés.

Service(s) : les services de télécommunications, data, voice ou Internet, en ce compris les équipements nécessaires à cette fin, qui sont fournis par Mobistar au Client sous la dénomination 'Mobistar Enterprise Services'.

Contrat : le SOF, les conditions générales, les documents techniques, le service level agreement, la liste des prix, le cas échéant les conditions spécifiques et toute modification écrite au présent Contrat. Tous les accords et contrats oraux ou écrits antérieurs en rapport avec l'objet de ce Contrat sont considérés comme inexistantes et sont remplacés par le Contrat.

Jours ouvrables : du lundi au vendredi inclus de 08h30 à 17h30, à l'exception des jours fériés nationaux agréés.

2. CHAMP D'APPLICATION

2.1. Ces Conditions générales s'appliquent à tous les commandes, offres et Contrats en rapport avec le(s) Service(s), sauf disposition contraire écrite explicite entre les parties. Ces Conditions générales sont d'application à l'exclusion des conditions générales du Client. Les Conditions générales sont transmises au Client au plus tard en même temps que le SOF. Les Conditions générales sont également toujours disponibles sur le site web et/ou peuvent être obtenues en appelant le service Clientèle.

2.2. La passation d'une commande par le Client tient lieu d'acceptation de ces Conditions générales et d'éventuelles conditions spécifiques ayant trait à un Service donné.

2.3. En cas de contradiction entre certaines clauses des documents qui composent le Contrat, la règle de priorité suivante sera d'application :

- Le SOF
- Les annexes au SOF (offre, tarifs, spécifications techniques, service level agreement, éventuelles conditions spécifiques)
- Les Conditions générales

3. CONCLUSION ET DURÉE DU CONTRAT

3.1. Le Client s'engage à acheter le Service concerné à titre de passation d'une commande. Le Client passe une commande en remettant à Mobistar un exemplaire complété et signé par lui en deux exemplaires originaux du SOF et des annexes. Si Mobistar ne réagit pas dans les huit (8) Jours ouvrables suivant la réception de la commande, cette commande est considérée comme ayant été acceptée.

3.2. Le Contrat entre en vigueur à la date de la signature du Contrat par Mobistar. Cette date est précisée par Mobistar dans le Contrat. Le contrat est conclu pour la durée mentionnée dans le Contrat : soit pour une durée indéterminée, soit pour une durée déterminée. Cette durée prend effet à compter de la date de la première facture. Dans ce dernier cas, à l'expiration de la durée convenue, le Contrat sera tacitement prolongé pour une durée indéterminée et pourra à tout moment être résilié par chacune des Parties, par écrit et sans signification de motif. En cas de résiliation par le Client, le Contrat est interrompu au moment choisi par le client, même immédiatement. Mobistar clôture alors le Service concerné dès qu'il est techniquement possible de le faire et envoie une confirmation écrite au Client. En cas de résiliation par de Mobistar, un délai de préavis d'un mois sera respecté par Mobistar.

3.3. Mobistar peut demander au Client de présenter les documents suivants avant de conclure le Contrat:

- Carte d'identité ;
- Un exemplaire des statuts qui ont été publiés au Moniteur belge, ainsi que les modifications éventuellement apportées ;
- Preuve de procuration ou de représentation au sein d'une personne morale ou d'une association de fait.

3.4. Mobistar se réserve le droit de ne conclure aucun Contrat dans les cas suivants :

- Des raisons techniques ne permettent pas ou ne permettent pas raisonnablement de prester le Service en question ;
- Si le Client ne respecte pas les obligations qui lui sont imposées en vertu d'un autre contrat en rapport avec la prestation de service ;
- Si les informations techniques ou autres fournies par le Client, qui permettent à Mobistar de prester le Service, sont incomplètes ou incorrectes ;
- Si la solvabilité du Client est menacée.

3.5. Toute mention, dans quelque document que ce soit, d'un délai de livraison reste indicative. Mobistar s'engage à exécuter la commande dans un délai raisonnable. Le délai d'exécution sera fixé en concertation avec le Client par lieu et par type d'accès dans le cadre d'un projet et dépend notamment des dispositifs techniques qui sont présents et opérationnels chez le Client et des éventuels changements ou adaptations qui doivent y être apportés pour les besoins de la prestation des Services commandés.

3.6. Si la non-exécution finale de la commande résulte de circonstances dues au Client, ce dernier sera tenu d'indemniser tous les frais consentis par Mobistar dans le respect des tarifs habituels de Mobistar et/ou sur simple présentation de factures ou d'autres justificatifs.

3.7. Mobistar se réserve le droit, tant lors de la conclusion du Contrat que pendant la durée du Contrat, de demander au Client une garantie raisonnable – sous la forme d'une caution ou d'une garantie bancaire – pour le respect des obligations du Client. En cas de non-paiement de la caution ou de non-constitution d'une garantie bancaire dans le délai demandé, Mobistar peut refuser de conclure le Contrat ou mettre un terme au Contrat avec effet immédiat, sans que le Client ait droit à une quelconque indemnité.

4. NIVEAU DES PRESTATIONS DE SERVICES

Le niveau du(des) Service(s) à prester est décrit dans le Service Level Agreement correspondant (si d'application) qui est joint en annexe au SOF. Ce dernier porte entre autres sur le délai d'exécution, sur la disponibilité du(des) Service(s) et sur la façon dont des problèmes peuvent être signalés.

5. OBLIGATIONS DE MOBISTAR

5.1. Mobistar s'engage à exploiter son savoir-faire et à consacrer toute son attention en vue de fournir au Client un Service de la meilleure qualité possible. En cas de problème avec le(s) Service(s), le Client doit en informer Mobistar au plus vite et Mobistar mettra tout en œuvre afin de remettre le(s) Service(s) en service au plus vite. Un Service clientèle se tient à la disposition du Client ; il lui prêtera, si nécessaire, assistance pour le Service. Les obligations et procédures sont décrites dans le Service Level Agreement

éventuellement d'application. Les coordonnées du Service clientèle figurent dans le SOF et sur le site web de Mobistar.

5.2. L'entretien et le développement du réseau Mobistar peut contraindre Mobistar à limiter ou à suspendre le(s) Service(s). Mobistar s'engage à limiter la durée d'une telle limitation ou suspension au délai qui est strictement nécessaire à la réalisation de ces travaux et à en informer préalablement le Client via tout moyen adéquat si ces travaux exercent une influence sur le(s) Service(s), sauf si cela est impossible en cas de force majeure.

6. OBLIGATIONS DU CLIENT

6.1. Le Client s'engage à exécuter le Contrat dans le respect des intérêts de Mobistar. Le Client ne gênera Mobistar en aucune façon dans la prestation du(des) Service(s).

6.2. Le Client fournira à Mobistar toutes les informations qui sont nécessaires pour la prestation du(des) Service(s). Cela comprend entre autres : la communication en temps utile du changement de toutes les données pertinentes qui concernent le Client. De plus, Mobistar doit être informée à temps de tout changement en rapport avec ces informations, de manière à ce qu'une prestation de services correcte reste possible.

6.3. Le Client s'engage à ne pas perturber ou entraver le fonctionnement du Service.

6.4. Le Client est responsable de l'utilisation du Service et s'engage à n'utiliser le Service qu'aux fins autorisées et conformément aux bonnes normes et mœurs acceptées et à ne pas agir en infraction à l'ordre public.

6.5. Le Client s'engage à respecter les instructions spécifiques (entre autres opérationnelles, qualitatives, légales ou de sécurité) concernant l'utilisation du Service.

7. APPAREILLAGE MOBISTAR

7.1. Il est possible que pour les besoins du(des) Service(s) à prester, Mobistar installe un certain Appareillage et le mette à la disposition du Client, lequel appareillage fera l'objet d'une tarification distincte.

7.2. L'Appareillage Mobistar reste à tout moment la propriété exclusive de Mobistar. Le Client ne peut pas vendre ou louer l'Appareillage à une tierce partie, ni en tout, ni en partie, avec ou sans rémunération. La vente ou le louage par le Client constitue pour Mobistar un motif de rupture du Contrat, sans préjudice du droit de Mobistar d'exiger des dommages et intérêts.

7.3. Le Client informera de la propriété de Mobistar les tiers qui font valoir des droits sur l'Appareillage ou qui veulent prendre des mesures exécutoires, telles qu'une saisie. Le Client en informera Mobistar immédiatement, du moins au plus tard dans les trois (3) Jours ouvrables.

7.4. L'installation de l'Appareillage est assurée par Mobistar ou par des installateurs engagés par Mobistar, à un endroit convenu avec le Client. Les dates d'installation, de programmation et d'entretien seront autant que possible fixées en accord avec le Client. Le Client doit prévoir un endroit adéquat pour l'installation de l'Appareillage, ce qui implique notamment une alimentation électrique standard et des prises de courant sécurisées.

7.5. Le Client doit consacrer tout le soin requis à l'Appareillage de Mobistar et informer Mobistar en cas de perte, de vol ou d'endommagement. Le Client est responsable de tous les dommages causés à l'Appareillage à compter de la date de livraison de l'Appareillage chez le Client, sauf si les dommages ont été causés par un acte fautif dû à Mobistar. À cette fin, le Client souscrit une assurance adaptée. Les dommages seront égaux à la valeur d'achat de l'Appareillage. À défaut de présentation d'une preuve de souscription de l'assurance, Mobistar est habilitée à souscrire l'assurance requise aux frais du Client.

7.6. Le Client ne peut pas modifier, déplacer, ouvrir ou traiter d'une autre façon et/ou influencer l'appareillage Mobistar sans l'accord écrit préalable et explicite de Mobistar. Le Client garantit à Mobistar un accès aisé aux endroits où se trouve l'Appareillage, à tout moment adéquat, afin de permettre à Mobistar d'installer, de réparer ou d'entretenir l'Appareillage. À défaut, Mobistar ne peut pas être tenue pour responsable du fonctionnement du Service.

7.7. À la fin du Contrat et jusqu'à ce que le personnel de Mobistar vienne désinstaller et enlever l'Appareillage, le Client reste responsable de l'Appareillage.

8. APPAREILLAGE FINAL

8.1. Le Client ne raccordera qu'un appareillage final agréé et fonctionnant correctement. Le Client respectera à cette fin les prescriptions techniques en vigueur.

8.2. Le Client doit débrancher tout appareillage final qui n'est pas agréé, qui ne fonctionne pas correctement ou dont l'utilisation entrave ou perturbe d'une autre façon le fonctionnement du(des) Service(s), dès que le Client le constate ou devait raisonnablement le constater ou si Mobistar en fait la demande au Client. Toute infraction à cette disposition peut constituer pour Mobistar un motif de suspension, et éventuellement de rupture du Contrat.

9. NUMÉRO

9.1. Pour les besoins d'un service, Mobistar peut mettre à la disposition du Client un ou plusieurs numéro(s) et/ou adresses IP et/ou adresse(s) mail et éventuellement le(s) mot(s) de passe ou code(s) d'accès y afférents. Le Client les conserve pendant toute la durée du Contrat, excepté si, pour cause de nécessités de service exceptionnelles, Mobistar est tenue de les modifier. Dans ce cas, le Client en est informé préalablement et dans un délai raisonnable.

9.2. En cas de transfert de numéro, Mobistar mettra tout en œuvre pour que le transfert de numéro se déroule au mieux. Il est toutefois possible que le transfert ne puisse pas être exécuté pour des raisons techniques.

10. TARIFS

Pour le(s) Service(s) concerné(s), Mobistar facturera les prix telles que reprises dans la liste des prix et/ou le SOF du (des) Service(s) concerné(s).

11. FACTURATION ET CONDITIONS DE PAIEMENT

11.1. Mobistar est habilitée à procéder à la facturation dès l'acceptation du Service par le Client. À défaut d'acceptation par le Client dans les 5 jours ouvrables suivant la demande d'acceptation par Mobistar, le Service est considéré comme étant accepté par Mobistar. Mobistar envoie au Client une facture mensuelle pour le(s) Service(s) presté(s) au Client ou à un tiers payant désigné par le Client. Si ce dernier reste en défaut de paiement, cela n'exempte pas le Client de son obligation de paiement. Le tiers payant n'acquiert aucun droit au(x) Service(s) presté(s). Les factures sont payables dans les trente (30) jours suivant la date de facturation sur le numéro de compte indiqué par Mobistar.

11.2. Si le Client quitte ou cède son domicile ou son entreprise sans résilier ou céder le Contrat, le Client reste responsable du paiement des sommes dues et de l'utilisation du(des) Service(s).

11.3. Si le Client n'a pas reçu la facture, il doit ensuite payer le montant de la facture communiqué par Mobistar. À la demande du Client, un duplicata est transmis. À partir de la remise d'un deuxième duplicata, les frais en sont facturés.

11.4. Mobistar se réserve le droit de fixer une date de paiement anticipée ou d'envoyer des factures à d'autres intervalles, notamment en cas de volumes inhabituels ou pour des raisons de solvabilité. Mobistar peut également demander qu'un acompte sur la facture

mensuelle soit payé si l'importance du montant à facturer le justifie ou en cas de fraude supposée ou de doute sérieux quant à la solvabilité du Client.

11.5. En cas de paiement tardif, le montant de la facture est majoré automatiquement, de plein droit et sans mise en demeure préalable à concurrence d'intérêts de retard égaux au taux d'intérêt légal, ainsi que de dommages et intérêts à concurrence de 15% avec un minimum de 100 euros.

11.6. En cas de non-paiement à l'expiration du délai de paiement, Mobistar envoie un rappel. Dans ce cas, des frais de retard peuvent être facturés. Mobistar peut alors également décider de suspendre ou de résilier le contrat/la prestation du(des) service(s), sans préavis, ni indemnité, sans porter préjudice au droit de Mobistar d'exiger le paiement complet de tous les montants restant dus. Mobistar se réserve en outre le droit de facturer un montant forfaitaire au Client si le recouvrement des dettes est sous-traité à un tiers.

12. CONTESTATION DE LA FACTURE

12.1. Si le Client est d'avis que le montant facturé est inexact, il doit le signaler par écrit à Mobistar dans les vingt (20) jours suivant la date de la facture et mentionner la rubrique, ainsi que le montant contesté. À l'expiration de ce délai, le Client est censé avoir irrévocablement accepté la facture.

12.2. L'obligation de paiement de la somme contestée est alors suspendue et le montant non contesté doit être payé dans le délai normal. En cas de rejet de la plainte par Mobistar, le montant contesté est immédiatement exigible.

12.3. Si, après examen par Mobistar, les objections s'avèrent ne pas être fondées, Mobistar a le droit de facturer les frais éventuellement consentis.

13. RESPONSABILITÉ

13.1. Mobistar n'est pas responsable du préjudice émanant du non-fonctionnement ou du fonctionnement incorrect du Service, sauf s'il est question d'acte intentionnel ou de faute grave de Mobistar.

13.2. Mobistar est responsable en cas de retard dans l'installation du(des) Service(s) et de réparation des pannes, dans les conditions et les limites telles que fixées dans le Service Level Agreement du(des) Service(s) concerné(s).

13.3. Mobistar ne peut être responsable que du(des) Service(s) qu'elle a presté(s). Sa responsabilité s'arrête à hauteur du service access point tel que décrit dans le service level agreement pour chaque Service respectif. Mobistar n'est en aucun cas responsable de la façon dont le Client fait usage du(des) Service(s) presté(s) par Mobistar et des équipements apparentés, ni des dommages subis par le Client à la suite du non-respect par ce dernier de ses obligations.

13.4. Mobistar n'est pas responsable du contenu des communications orales et/ou de données. Mobistar n'est pas non plus responsable des actes ou négligences d'autres fournisseurs de services de télécommunication ou des erreurs ou vices présentés par leur appareillage.

13.5. Mobistar ne peut pas être tenue pour responsable des retards ou des manquements dans l'exécution du Service si cela résulte d'un cas de force majeure. C'est notamment le cas en cas de guerre, de rébellion, d'insurrection, de mouvements populaires, d'actions des autorités civiles ou militaires, d'embargos, d'explosions, de grèves ou de conflits sociaux (également ceux qui impliquent du propre personnel), d'inondations, de gel persistant, d'incendie, d'intempéries ou d'actes de tiers.

13.6. Si la responsabilité de Mobistar est attestée, sa responsabilité (tant contractuelle qu'extracontractuelle) est limitée à la réparation du préjudice prévisible, direct, personnel et irréfutable subi par le Client, à l'exclusion de tout dommage indirect ou immatériel tel que, sans exhaustivité, un préjudice purement financier, un manque à gagner, une perte de Client, la perte ou l'endommagement de données et la perte de contrats. Dans tous les cas dans lesquels Mobistar est responsable, sa responsabilité à l'égard du Client reste limitée à un maximum de 25.000€ par sinistre, avec un maximum de 50.000€ par an.

14. PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

14.1. Les données qui ont pour le Client un caractère personnel et qu'il communique à Mobistar en vue de l'exécution du présent Contrat sont traitées par Mobistar dans le respect de la loi du 8 décembre 1992 sur la protection de la vie privée

- a) Pour la gestion des Clients et pour l'exécution d'études de marché
- b) Pour l'établissement, l'encaissement et le contrôle des factures
- c) Pour la relation contractuelle avec le Client
- d) Pour des actes informatifs ou promotionnels portant sur les produits et services de Mobistar
- e) Pour la composition d'un guide (en ligne, sur cd-rom ou un autre support) des Clients du(des) Service(s), guide qui peut être remis à des tiers pour leur fournir un aperçu des URL de sites non commerciaux (pages d'accueil personnelles).

14.2. Les informations à caractère personnel que le Client communique à Mobistar sont conservées dans un fichier de Mobistar. Mobistar gère ce fichier de données et est responsable de son traitement. Le Client donne son accord à cet effet, afin que ces données puissent être utilisées aux fins susvisées.

14.3. Au moyen d'une demande écrite, datée et signée adressée à Mobistar, accompagnée d'une copie de la carte d'identité, le Client peut obtenir gratuitement un aperçu écrit de ses informations à caractère personnel dont dispose Mobistar. Si ces données sont inexactes, incomplètes ou ne sont plus pertinentes, le Client peut en demander la rectification ou la suppression.

14.4. Le Client peut gratuitement s'inscrire sur la liste « Ne m'appellez plus » à l'adresse www.ne-m-appellez-plus.be pour s'opposer à l'utilisation à des fins de marketing direct du numéro ou des numéros de téléphone qui lui sont attribués. Le client peut encore recevoir des appels de marketing direct jusqu'à un mois au plus tard après l'inscription.

15. MODIFICATIONS

15.1. Mobistar peut à tout moment modifier ces Conditions générales et les conditions tarifaires ou adapter les spécifications techniques ou propriétés du(des) service(s). Mobistar s'engage à communiquer ces changements au Client par tous moyens indiqués. Cette notification se fait au moins un (1) mois avant l'entrée en vigueur de ces modifications.

15.2. Le Client qui, à l'occasion d'un tel changement, n'accepte pas les nouvelles conditions peut résilier le Contrat sans frais et par écrit, au plus tard le dernier jour du mois qui suit l'entrée en vigueur des modifications. En cas d'augmentation de prix, le Client peut résilier le Contrat sans frais et par écrit au plus tard le dernier jour du mois qui suit la réception de la première facture après l'entrée en vigueur de cette augmentation de prix.

16. CESSION

16.1. Le Client ne peut céder le Contrat ni en tout, ni en partie, sauf avec l'accord écrit préalable de Mobistar. Suite à la cession, tous les droits et obligations émanant du Contrat sont cédés au repreneur, qui les accepte. Le repreneur et le cédant doivent remettre à Mobistar un document signé par les deux parties et traitant de la cession du Contrat.

16.2. Mobistar peut céder le Contrat en tout ou partie à une autre société du groupe Mobistar.

17. SUSPENSION ET RÉSILIATION PAR MOBISTAR

17.1. Mobistar est habilitée à suspendre l'exécution du Contrat, le cas échéant sans avertissement, si :

- a) Le Client reste en défaut d'une quelconque façon de respecter ses obligations découlant du Contrat, et ce dans les 5 jours ouvrables après une mise en demeure ;
- b) Mobistar dispose d'indications montrant que des abus du Service sont commis, par le Client ou non ;
- c) Il est question d'un manquement non imputable ou d'un cas de force majeure du chef de Mobistar, après notification préalable de

la suspension et de sa durée probable, excepté en cas d'extrême urgence, auquel cas la notification devra se faire au plus vite. Sont notamment qualifiés de manquements non imputables : des actes de tiers dont l'intervention dans la prestation du(des) Service(s) est nécessaire.

La suspension prend fin quand le Client respecte toutes ses obligations. Pendant toute la durée de la suspension, le paiement des indemnités reste dû.

17.2. Mobistar a le droit de résilier le Contrat de plein droit, avec effet immédiat et sans intervention judiciaire préalable si :

- a) Pendant trente (30) jours suivant une mise en demeure, le Client néglige encore de satisfaire à ses obligations découlant du Contrat ;
- b) Le Client est déclaré en faillite ou se trouve en cessation de paiement (non compris : le commencement ou l'obtention d'un concordat judiciaire).
- c) Si, à la suite d'exigences d'exploitation, un Service doit être supprimé de manière permanente. Mobistar en informera le plus rapidement possible les Clients concernés, par tous les moyens adéquats. Le Contrat pour ce Service prend alors fin de plein droit à partir du moment où ce Service est supprimé, sans qu'aucune des parties ne soit redevable de dommages-intérêts.

17.3. Contrat à durée indéterminée. Mobistar peut mettre un terme au Contrat à tout moment, par tout moyen écrit et sans mention de motivation, comme stipulé à l'article 3.2.

18. RÉSILIATION PAR LE CLIENT

18.1.

18.1.1. Contrat à durée déterminée

Pour quelque raison que ce soit, le Client peut résilier le Contrat avant l'expiration de la durée initiale moyennant une notification par écrit et moyennant le paiement d'une indemnité de rupture égale à :

- a) 50% du montant total des frais mensuels convenus multiplié par le nombre de mois pendant lesquels le Contrat aurait encore duré si celui-ci n'avait pas été résilié prématurément, si d'application ; et
- b) 50% du volume mensuel moyen auparavant réalisé par le Client (frais de communication et autres frais variables) multiplié par le nombre de mois pendant lesquels le Contrat aurait encore duré s'il n'avait pas été résilié prématurément.

Si le Client fait usage de CPS, le Contrat est considéré par Mobistar comme étant rompu si le CPS n'est plus attribué à Mobistar par Belgacom sur demande du Client.

18.1.2. Contrat à durée indéterminée

Le Client peut à tout moment résilier le Contrat par écrit et sans signification de motif conformément à l'article 3.2. Si le Client fait usage de CPS, le Contrat est considéré par Mobistar comme étant rompu si le CPS n'est plus attribué à Mobistar par Belgacom sur demande du Client.

18.2. Le Client a également le droit de rompre le Contrat de plein droit, avec effet immédiat et sans intervention judiciaire préalable si :

- c) Mobistar, pendant trente (30) jours suivant une mise en demeure, reste en défaut de satisfaire à ses obligations émanant du Contrat ;
- d) Mobistar est déclarée en faillite et se trouve en cessation de paiement (non compris : le commencement ou l'obtention d'un concordat judiciaire).

La résiliation du Contrat sera notifiée par écrit à Mobistar avec mention du motif de la résiliation.

19. DÉPLACEMENT

19.1. Le déplacement d'un Service (i.e. changement d'implantation du Client ou d'un des sites du Client en cas de plusieurs sites) n'a aucun impact sur la durée du Contrat, à la condition que le Contrat ait encore une durée résiduelle d'au moins 12 mois au moment de la demande de déplacement. Sinon, le Contrat est prolongé d'une période minimale de 12 mois. Toutes les dispositions du Contrat restent intégralement d'application sur le(s) Service(s) presté(s) par Mobistar.

19.2. Une demande de déplacement doit se faire par courrier recommandé avec mention de toutes les données techniquement pertinentes du nouveau site ou de la nouvelle implantation à raccorder du Client. Une demande de déplacement doit être expressément ratifiée par Mobistar, Mobistar se réservant ici le droit de refuser une telle demande pour des raisons techniques, financières ou autres. Cet accord est signé par le biais d'un addendum écrit au Contrat par les deux parties.

20. ACCÈS AUX SERVICES D'URGENCE

Les 'Services d'urgence' englobent les services d'urgence qui fournissent une aide sur place ou à distance. Il s'agit plus particulièrement des services d'urgence joignables via un numéro 1XX et des autres services reconnus comme étant des services d'urgence (par exemple Child Focus et le Centre Antipoisons).

En ce qui concerne les appels fixes passés aux services d'urgence, Mobistar transmet aux services d'urgence l'adresse d'installation telle que mentionnée dans le SOF. En cas de Téléphonie Fixe avec Accès Indirect (carrier preselect), l'opérateur historique est chargé du routage des appels passés aux services d'urgence.

Si le Client a connecté plusieurs sites via un réseau privé pour consolider les appels entrants et sortants via un accès unique sur un site central ou dans un centre de données, un problème d'accessibilité du bon service d'urgence n'est pas exclu et il n'est pas certain que les services d'urgence soient en mesure de localiser l'appel d'urgence et d'identifier l'appelant. Dans ce cas, le client est responsable du routage correct des appels vers les services d'urgence géographiquement compétents et s'engage à prendre toutes les mesures administratives et techniques nécessaires à l'identification de l'appelant via un CLI correct en cas d'appel vers les services d'urgence.

Le Client veillera en particulier à ce que son site professionnel soit équipé d'une configuration en état de marche et permettant les communications téléphoniques vers les services d'urgence géographiquement compétents à partir d'une connexion téléphonique distincte (soit un numéro géographique n'appartenant pas à la configuration de téléphonie fixe de Mobistar, par exemple une connexion Belgacom PSTN avec ou sans Mobistar CPS, soit un appareil mobile de type gsm ultra fiable), afin de permettre aux services d'urgence géographiquement compétents d'identifier correctement l'appel. Le Client informera, en outre, expressément les personnes susceptibles de passer des appels aux services d'urgence que les appels vers les services d'urgence doivent exclusivement être passés via la connexion téléphonique distincte ou par gsm.

21. ACTIONS DE MOBISTAR EN CAS D'INCIDENTS AYANT TRAIT À LA SÉCURITÉ ET À L'INTÉGRITÉ

Mobistar s'engage à doter le réseau IT et télécom de Mobistar de protections destinées à minimiser le risque d'abus. Mobistar ne peut toutefois pas exclure toutes les formes d'utilisation abusive ou de publication abusive de données. A l'instar d'autres incidents, les incidents ayant trait à la sécurité et à l'intégrité sont suivis par l'Operations Center de Mobistar, qui surveille les incidents 24 h/24 et 7 jours/7 et, le cas échéant, peut solliciter l'aide des experts techniques.

22. PROCÉDURES DE MESURE ET DE GESTION DU TRAFIC

A la demande du Client et moyennant paiement, un mécanisme ('MPLS') peut être mis en place pour IPVPN, permettant d'attribuer une certaine qualité de service à un service donné (exemple : la vidéo a la priorité sur le mail).

Pour IPVPN et Corporate Internet, un accès à un outil de rapport sur l'utilisation de la bande passante du Client peut être octroyé à la demande du Client et moyennant paiement.

23. PLAINTES ET RÈGLEMENTS DES LITIGES

23.1. Si le Client veut formuler une plainte, il est dans ce cas prié de s'adresser par fax, par courrier recommandé ou par mail sécurisé au Service Clientèle de Mobistar dans les quinze (15) jours suivant le fait qui donne lieu à la plainte.

23.2. Le Client peut s'adresser au Service de médiation pour les Télécommunications (Boulevard Bischoffsheim 29-35, 1000 Bruxelles, tél. 02/223.09.09 – fax : 02/219.86.59 – mail : plaintes@mediateurtelecom.be – site web : www.mediateurtelecom.be) fondé en vertu de la loi au sein de l'Institut belge des Services Postaux et des Télécommunications. Seules les plaintes écrites sont traitées. Les plaintes ne sont recevables que si le Client démontre qu'il a déjà auparavant entrepris certaines démarches auprès de Mobistar. Le Service de médiation peut refuser de traiter une plainte si celle-ci porte sur des faits qui se sont produits plus d'un an avant le dépôt de la plainte.

24. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION

24.1. Tout litige portant sur l'interprétation ou l'application du Contrat relève de la compétence exclusive des tribunaux belges ordinaires.

24.2. Les dispositions du Contrat sont régies par le droit belge.