

Mobistar Business Solutions

Conditions des Services

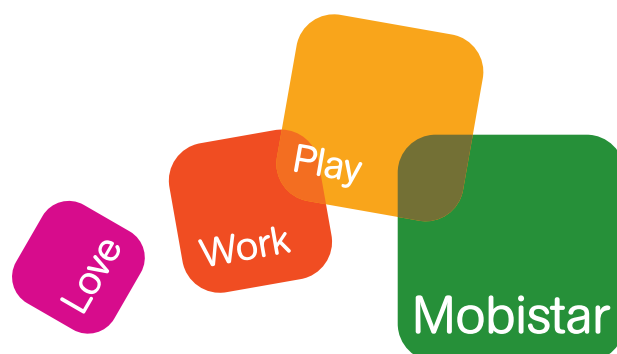


Table des matières

Conditions générales	4
1. Définitions	4
2. Activation des Services	5
3. Convention	6
4. Protection de la vie privée	7
5. Prestations, obligations et responsabilité de Mobistar	9
6. Obligations du Client	12
7. Logiciel Mobistar	14
8. Matériel Mobistar	15
9. Facturation et modalités de paiement	16
10. Cession	17
11. Suspension	18
12. Résiliation	18
13. Signature du Client.....	21
14. Droits de propriété intellectuelle	21
15. Information au Client	21
16. Non-renonciation	21
17. Nullité	21
18. Plaintes et litiges	21
19. Notification	21
Conditions propres au Service Mobile	22
1. Carte SIM	22
2. Accès aux réseaux internationaux (Roaming)	22
3. Transmission de données	23
4. Machine To Machine	23
5. Portabilité du numéro mobile	23
6. Communications	23
7. Option Office Zone Comfort	23
8. Restrictions en matière d'accès et/ou d'utilisation du Service Mobile.....	24
9. Informations relatives au processus d'activation du Service Mobile	24
Conditions propres au Service de Téléphonie Fixe	24
1. Définitions	24
2. Description des différents Services	25
3. Obligations du Client	26
4. Portabilité du numéro	27
5. Restrictions en matière d'accès et/ou d'utilisation du Service de Téléphonie Fixe	27
6. Informations relatives au processus d'activation du Service de Téléphonie Fixe	27
7. Le service de numéros Marketing.....	27

Conditions propres au Service Internet haut débit	27
1. Définitions et description du Service Internet haut débit	27
2. Prestations, obligations et responsabilité de Mobistar	28
3. Obligations du Client	29
4. Droits et obligations du Client relatifs à la Business Livebox	30
5. Enregistrement du nom de domaine	31
6. Hébergement Web	31
7. Mail	35
8. Logiciel	36
9. Suspension	36
10. Résiliation	37
11. Informations relatives au processus d'activation du Service Internet haut débit	37

Conditions Générales

1. Définitions

Les concepts cités ci-dessous ont la signification suivante dans les Conditions des Services et dans les Conditions Particulières. Les concepts définis figurent dans le texte avec une majuscule.

On entend par **'Activation'** ou **'Activer'** la mise en fonction d'un Service ou d'une Option afin de permettre au Client d'utiliser ce Service ou cette Option.

Un **'Appareil'** est un Appareil de communication du Client qui permet au Client d'utiliser un Service.

Un **'Appareil mobile'** est un appareil de communication avec lequel le Client peut faire usage du Service Mobile (technologie GSM de deuxième ou troisième ou quatrième génération). Pour pouvoir faire usage de certains Services/Options, l'utilisation d'un Appareil mobile spécifique peut s'avérer nécessaire.

Les **'Avantages de fidélité'** sont tous les avantages accordés par Mobistar en fonction du Client. Ces avantages commerciaux ne sont pas nécessairement nommés explicitement **'Avantages de fidélité'**.

La **'Carte SIM' ('Subscriber Identity Module')** est une carte à puce de Mobistar que le Client doit insérer dans son Appareil pour avoir accès au Service Mobile et qui identifie le Client sur le Réseau Mobistar.

'CLI' est l'abréviation de **'Caller Line Identification'**. Un CLI est un numéro d'appel lié à un téléphone fixe et pouvant, en outre, être directement accessible pour tous les appels entrants.

Le **'Client'** est la personne morale ou l'association de fait ou l'indépendant (profession libérale, commerçant) avec laquelle/ lequel Mobistar a une convention et qui utilise le ou les Services à des fins professionnelles.

Les **'Conditions des Services'** sont les conditions qui s'appliquent aux Services - et pas à l'Appareil. Les Conditions des Services comprennent les droits et les devoirs qui valent pour tous les Clients. Les Conditions des Services consistent en une et comprennent une section dans laquelle les droits et les devoirs généraux des parties sont définis (**'conditions générales'**), d'une part, et des conditions propres à un certain Service, d'autre part (le Service Mobile, le Service de Téléphonie Fixe et le Service Internet haut débit). Ces conditions, propres à un certain Service ont priorité sur les conditions générales en cas de contradiction. Le texte des Conditions des Services est remis lors de la signature du Contrat et la version la plus récente peut être consultée sur le site www.mobistar.be.

Les **'Conditions Particulières'** contiennent les tarifs d'application, les descriptions des produits et les conditions spécifiques d'un Service ou d'une Option. En cas de contradiction, les Conditions Particulières priment sur les Conditions des Services.

Le **'Contrat'** est l'engagement de Mobistar de fournir (un) certain(s) Service(s) et l'engagement du Client de respecter les conditions liées à ce(s) Service(s). Le Contrat contient au moins les données d'identification du Client et mentionne le(s) Service(s) et l'Option(s) choisis et leur durée.

La **'Convention'** est la relation contractuelle entre le Client et Mobistar, sur base de laquelle un ou plusieurs Services sont fournis. La Convention est formée par tous les Contrats, ces Conditions des Services et, le cas échéant, les Conditions Particulières.

'Cotisations d'abonnement mensuelles' : la cotisation mensuelle que le Client doit et dont le montant est déterminé dans les Conditions Particulières.

La **'Flotte'** est la totalité des Cartes SIM et/ou CLI allouées à un Client.

L'**'IBPT'** est l'Institut belge des Services postaux et des Télécommunications, fondé suite à la Loi du 21 mars 1991 relative à la réforme de certaines entreprises économiques publiques. L'IBPT veille à un déroulement correct des activités sur le marché belge des télécommunications et veille sur les rapports entre les différents opérateurs.

'Machine To Machine' est une application de télécommunication qui, avec une légère ou sans intervention humaine, permet un transfert automatique d'informations entre l'appareil et les applications. 'Machine To Machine' est généralement limité à un **'Closed User Group'** et comprend uniquement la communication avec des Cartes SIM Machine ou des Cartes SIM du même Client.

Une **'Carte SIM Machine'** est une Carte SIM qui est placée dans une Machine (p. ex. un distributeur automatique de boissons) et qui est utilisée pour la communication entre des Machines ou la communication de Machines avec des Appareils. Une **'Machine'** est un appareillage autonome à distance d'un serveur, capable de communiquer avec ce dernier au moyen d'un dispositif de transmission de données, en d'autres termes un modem industriel (également appelé modem M2M). Pour le 'Machine to Machine', les conditions générales spécifiques 'Machine to Machine' propres au Service 'Machine to Machine' sont d'application.

'Mobistar' désigne Mobistar SA, société anonyme de droit belge dont le siège social est sis Avenue du Bourget 3 - 1140 Bruxelles, qui exploite et commercialise ses Services sous la marque

commerciale déposée et la dénomination commerciale 'Mobistar'. Une **'Option'** est une disposition optionnelle supplémentaire, payante ou non, qui est liée à un Service déterminé. Sauf mention formelle contraire, les règles applicables aux Services auxquels elles sont liées s'appliquent également aux Options. Des conditions spécifiques peuvent s'y appliquer dans certains cas. Une Option est décrite dans le Contrat, dans les Conditions des Services ou dans les Conditions Particulières, suivant le cas.

Le **'Point de raccordement'** indique le point auquel l'appareillage final du Client est connecté et à l'aide duquel le Client a accès aux services de l'opérateur historique ou aux services d'autres opérateurs qui utilisent le réseau de l'opérateur historique.

Le **'Publipostage'** est l'envoi en nombre de courriels en vue le plus souvent d'informer ou de promouvoir un produit ou un service.

Le **'Réseau Mobistar'** est le réseau de communication exploité ou utilisé par Mobistar qui permet à Mobistar de fournir ses Services en Belgique.

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).

Le **'Roaming'** permet au Client d'utiliser sa Carte SIM sur d'autres réseaux mobiles à l'étranger.

Par **'Service'**, on entend chacun des services de communication offerts par Mobistar aux Clients dans le cadre du Contrat, au prix mentionné dans les Conditions Particulières. Ces Services peuvent comprendre tant les services de téléphonie mobile et de Mobile Data (**'Services Mobiles'**) que les services de téléphonie fixe et de transmission de données fixes - tels que l'Internet à haut débit (**'Services Fixes'**).

Un **'Service Combiné'** est une offre conjointe de Services différents qui sont offerts comme un tout aux Clients, pour laquelle des conditions tarifaires spécifiques propres au Service Combiné sont d'application, comme décrit dans les Conditions Particulières du Service Combiné en question. Toutes les dispositions spécifiées dans les Conditions des Services relatives à un Service sont valables, mutatis mutandis, pour un Service Combiné, à moins qu'il n'en ressorte autrement du contexte et sauf modifications ou additions contraires spécifiques.

Les **'Services de Mobile Data'** sont les Services Mobiles qui utilisent le réseau Mobile Data de Mobistar ou des réseaux

de partenaires avec qui Mobistar collabore, indépendamment de la technologie utilisée (GPRS/EDGE/UMTS/HSDPA/LTE). Les Services de Mobile Data rendent possible la communication entre un Appareil mobile et un réseau IP spécifique (Internet ou un réseau privé). Les Services de Mobile Data peuvent être offerts comme Service séparé dans un Contrat, ou comme Option sur le Service Mobile ou sur un Service Combiné.

Le **'Site Internet'** ou **'Site'** indique l'ensemble des pages et des documents formant un tout qui sont généralement reliés entre eux par un lien hypertexte et qui peuvent être consultés sur le réseau Internet (World Wide Web, communément appelé 'Web').

Les **'Spams'** sont les courriels non sollicités envoyés de manière massive et parfois répétée, à des personnes avec lesquelles l'expéditeur n'a jamais eu de contact et dont il utilise l'adresse électronique de façon irrégulière. Le 'Spamming' est l'envoi massif et parfois répété de courriels spam à des personnes avec lesquelles l'expéditeur n'a jamais eu de contact et dont il utilise l'adresse électronique de façon irrégulière.

L'**'Utilisateur'** est l'Utilisateur final d'un Service.

Les **'Third Party Services'** sont des appels ou des messages vers des numéros spéciaux qui proposent des jeux, des sonneries, du chat et d'autres services via ces numéros spéciaux.

Le **'Third Party Provider'** est la tierce partie qui fournit les Third Party Services.

2. Activation des Services

2.1. Informations à fournir

Si le Client souhaite avoir accès à un Service déterminé, il le fait établir dans le Contrat par un représentant commercial de Mobistar ou par un agent commercial indépendant agréé par Mobistar. Toutes les extensions éventuelles d'un Service doivent faire l'objet d'un Contrat séparé.

Sur simple demande de Mobistar, le Client doit :

- s'identifier au moyen de sa carte d'identité originale belge, de sa carte de séjour UE ou de la carte d'identité originale pour étrangers, émise en Belgique, d'une personne physique habilitée à représenter la personne morale ou l'association de fait
- remettre un exemplaire des statuts publiés au Moniteur belge et de toutes les modifications de ces statuts publiées au Moniteur Belge
- présenter des documents supplémentaires permettant à Mobistar de vérifier les moyens financiers de la personne morale ou de l'association de fait.

Toute personne qui se présente comme mandataire de la personne morale ou de l'association de fait est tenue, à la demande de Mobistar, de s'identifier et de fournir la preuve de sa qualité de mandataire.

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

2.2. Dépôt de garantie et avance sur consommation

Mobistar se réserve le droit, tant au début que pendant la durée de la Convention, d'exiger un dépôt de garantie et/ou une avance sur consommation.

Mobistar peut demander un dépôt de garantie et/ou une avance sur consommation dans les cas suivants :

- après un paiement en retard
- lorsque les frais de communication du Client le justifient
- si les renseignements dans le dossier sont incomplets
- si le contrôle du dossier le justifie
- si l'accès au Roaming est octroyé.

Ce dépôt de garantie s'élève à maximum 350 euros par numéro mobile ou par ligne fixe, avec un montant maximum de 5000 euros pour une ligne PRA ou maximum 500 euros par connexion Internet à haut débit. L'avance sur consommation pour le Service Mobile s'élève à maximum 350 euros par Carte SIM, pour le Service Fixe à maximum trois fois le montant moyen de la facture mensuelle. Si le Client n'est pas encore Client Mobistar depuis trois mois, les factures de l'opérateur précédent pourront également être utilisées pour ce calcul.

En cas de Service Combiné, Mobistar dispose du droit de demander les montants mentionnés ci-dessus comme garantie ou avance sur consommation pour chaque Service qui fait partie du Service Combiné. Si le dépôt de garantie ou l'avance sur consommation n'est pas payé à la date déterminée, le Contrat est refusé ou le Service choisi par le Client suspendu, ou encore le Contrat est résilié sans que le Client n'ait droit à aucune forme d'indemnité. Les sommes versées à titre de garantie ou d'avance sur consommation ne font l'objet d'aucun intérêt.

S'il n'y a pas de litige et que la somme due par le Client à Mobistar est payée dans son intégralité, la garantie est remboursée dans les deux mois qui suivent la résiliation du Contrat. L'avance sur consommation est utilisée dans sa totalité pour le paiement (partiel) de la ou des prochaines factures.

3. Convention

3.1. Entrée en vigueur de la Convention

Sauf stipulation contraire, la Convention existe dès la signature par le Client de son premier Contrat portant sur un Service (combiné). Si le contrat est souscrit via le site Internet de Mobistar, la convention existe dès réception par Mobistar

du message électronique du Client reprenant la commande.

La Convention entre en vigueur le jour où les Services

mentionnés dans le Contrat sont activés par Mobistar, sauf si

- a. la personne morale ou l'association de fait refuse de fournir les informations requises visées à l'article 2.1., ou a fourni des renseignements incorrects ou faux
- b. la personne morale ou l'association de fait n'a pas respecté les obligations lui incombant en vertu d'un autre Contrat conclu avec Mobistar
- c. Mobistar possède des preuves ou de fortes présomptions de risque de non-paiement ou de fraude ou d'une utilisation de la (des) Carte(s) SIM à des fins contraires à l'ordre public, aux bonnes mœurs, à la Convention ou à une disposition légale ou réglementaire
- d. la personne morale ou l'association de fait qui est en défaut de paiement, comme décrit à l'article 4.c des Conditions Générales.
- e. le Client perturbe ou risque de perturber le bon fonctionnement du Réseau Mobistar ou porte préjudice à son intégrité.

A l'exclusion des cas ci-dessus, et sauf circonstances techniques empêchant ou compliquant à l'extrême de raccorder un Service au réseau Mobistar, Mobistar s'engage à établir l'Activation dans les plus brefs délais.

Dès l'Activation, les montants sont dus par le Client.

Dans le cas d'un Service Combiné, l'Activation des différents Services faisant partie du Service Combiné peut se faire à plusieurs moments. Dans ce cas, les montants sont dus par le Client dès la première Activation.

Dès la signature du Contrat par le Client, ou si le Contrat est conclu via le site Internet de Mobistar dès réception par Mobistar du message électronique du Client reprenant la commande, tous les droits et obligations de la Convention sont d'application. Cette signature engage le Client. Si le Client souhaite revenir sur son engagement avant l'Activation, les dispositions de l'article 12 sont d'application.

3.2. Motifs de refus

Mobistar se réserve le droit de refuser l'accès au Roaming et/ou des Options pour les motifs suivants :

- a. la personne morale ou l'association de fait refuse de fournir les informations requises visées à l'article 2.1., ou a fourni des renseignements incorrects ou faux
- b. la personne morale ou l'association de fait n'a pas respecté les obligations lui incombant en vertu d'une autre Convention conclue avec Mobistar
- c. Mobistar possède des preuves ou de fortes présomptions de risque de non-paiement ou de fraude ou d'une utilisation de(s) Carte(s) SIM à des fins contraires à l'ordre public, aux bonnes mœurs, à la Convention ou à une disposition légale ou réglementaire

- d. la personne morale ou l'association de fait qui est en défaut de paiement, comme décrit à l'article 4.c des Conditions Générales.
- e. le Client perturbe ou risque de perturber le bon fonctionnement du Réseau Mobistar ou de porter préjudice à l'intégrité de la marque Mobistar.

3.3. Durée contractuelle des différents Services

3.3.1. Sauf mention contraire, les Services peuvent être de durée différente et sont donc soumis à des durées contractuelles différentes. Sauf clause contraire, et à l'exception du Service Fixe avec Accès Indirect sans temps d'appel contractuellement inclus dont la durée est indéterminée, la durée d'un Service s'élève au moins à 12 mois. De commun accord, une durée de 24 mois ou plus est également possible. Dès que la durée déterminée dans le Contrat expire, le Contrat est tacitement prolongé pour une période indéterminée et peut être résilié à tout moment par chacune des Parties, par écrit et sans signification de motif. En cas de résiliation par le Client, le Contrat se termine 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 Mobistar, un délai de préavis d'un mois sera respecté par Mobistar.

La durée des Options et/ou des éventuelles extensions d'un Service (par exemple, ajout de Cartes SIM supplémentaires) est déterminée par le Service concerné, sauf clause contraire.

3.3.2. Durée contractuelle du Service Combiné

3.3.2.1. Sauf mention contraire, la durée du Service Combiné est d'au moins 12 mois, et un terme de 24 mois ou davantage est également possible moyennant un accord entre les parties. Chaque fois que le terme fixé dans le Contrat de Service Combiné est échu, le Contrat est tacitement reconduit pour une durée indéterminée et peut être résilié à tout moment par chacune des Parties, par écrit et sans signification de motif. En cas de résiliation par le Client, le Contrat se termine 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 Mobistar, un délai de préavis d'un mois sera respecté par Mobistar.

3.3.2.2 Au cas où le Client, avant de la souscription d'un Contrat de Service Combiné, aurait déjà souscrit un (ou plusieurs) contrat(s) à durée déterminée auprès de Mobistar pour un Service séparé, le Client accepte que le terme repris dans ce(s) Contrat(s), s'il est plus long que le terme convenu dans le cadre du Contrat de Service Combiné, reste valable en ce qui concerne ce(s) Service(s) pris séparément.

3.3.2.3. La souscription d'un Contrat de Service Combiné ne porte en rien préjudice à la validité des Contrats déjà conclus avec Mobistar concernant un (ou plusieurs) Service(s) séparé(s).

En cas d'impossibilité technique à activer un Contrat de Service Combiné (voir article 3.5 des présentes Conditions Générales), le Client continuera dès lors à respecter son ou ses Contrats précédemment conclus.

3.4. Modification des Conditions des Services et augmentation de tarif

3.4.1. En cas de modification des Conditions des Services ou en cas d'augmentation de tarif, à l'exception d'une augmentation des tarifs de Roaming, le Client en est averti un mois à l'avance.

3.4.2. Le Client qui n'accepte pas une augmentation de tarif, à l'exception d'une augmentation des tarifs de Roaming, ou la modification des Conditions des Services concernant un Service choisi par lui-même, a le droit de résilier le Contrat pour le Service concerné, sans frais et par écrit, au plus tard le dernier jour du mois qui suit l'entrée en vigueur de la modification. En cas d'augmentation des prix, le Client peut résilier son Contrat sans frais et par écrit, au plus tard le dernier jour du mois qui suit la réception de la première facture postérieure à l'entrée en vigueur de cette hausse des prix.

3.5. Impossibilité technique d'activer un Service

Dans certaines circonstances techniques, il ne sera pas possible ou raisonnablement possible de réaliser le raccordement d'un Service au réseau Mobistar. Dans le cas du Service Internet à haut débit, cela concerne notamment l'impossibilité technique de proposer ou de fournir un service à haut débit via la technologie XDSL. Dans le cas du Service de Téléphonie Fixe, cela concerne notamment l'impossibilité technique de réaliser le portage de numéros.

L'obligation de Mobistar d'activer un Contrat de Service (Combiné) est dès lors conclue à la condition suspensive que l'opérateur historique confirme la possibilité technique d'activer le Service Internet à haut débit ou le Service Téléphonie Fixe (suivant le cas).

4. Protection de la vie privée

- a. Mobistar, en sa qualité de responsable du traitement, traite les données à caractère personnel qui lui sont fournies par le Client, en ce incluses les éventuelles données à caractère personnel relatives aux utilisateurs du service Mobistar et/ou à des services supplémentaires (les Utilisateurs).
Mobistar traite ces données personnelles à des fins de prestation et de facturation du/des Service(s) Mobistar,

à des fins de gestion et d'information de la clientèle, de traitement des demandes effectuées par le Client, de lutte contre la fraude, ainsi qu'à des fins d'études de marché, de marketing et pour lui proposer d'autres biens ou services, et ce, pour une durée aussi longue que nécessaire.

Mobistar, en sa qualité de responsable du traitement, traite les données de trafic du Client et des Utilisateurs, plus précisément :

- l'identification de la ligne appelante
- le nombre total d'unités à comptabiliser pour la période de calcul
- l'identification de la ligne appelée
- le type, le moment de début et la durée d'un appel ou la quantité de données envoyées
- la date du service ou de la connexion
- d'autres données relatives aux paiements telles que les paiements anticipés, les paiements par tranches, les coupures et les sommations.

Ceci dans le cadre de la facturation du/des Service(s) Mobistar et ce, jusqu'au terme de la période au cours de laquelle le paiement d'une facture peut être commandé par voie judiciaire.

Mobistar traite aussi les données de trafic et/ou de localisation, sans que la liste ci-dessus soit exhaustive, et les données techniques, comme le numéro imei de l'Appareil mobile du Client et des Utilisateurs, dans le cadre de :

- l'exécution du/des Service(s)
- la lutte contre la fraude
- les études de marché, les opérations de marketing, les services sur base géolocalisée et pour offrir au Client d'autres services ou produits, et ce, pour les objectifs et la durée des études de marché, actions marketing ou services concernés.

Mobistar est susceptible de faire appel à des tiers pour lui fournir des données relatives au Client soit dans le but de s'assurer du caractère exact et complet des informations contenues dans ses bases de données, soit afin d'effectuer des études de marché, des opérations de marketing ou de marketing direct.

De plus, Mobistar traite les données relatives aux communications du Client et des Utilisateurs, en ce inclus les numéros appelés, pour prester les Services et les facturer, pour gérer le trafic des communications et s'assurer du bon fonctionnement du réseau.

Le Client consent à ce que Mobistar utilise également ces données de communication pour lui offrir des Services de communication additionnels. Mobistar est susceptible de transmettre les données à caractère personnel, de trafic et de localisation du Client et des Utilisateurs aux autorités compétentes et aux services d'urgence pour répondre aux demandes qui leur sont adressées. Les données précitées du Client et des Utilisateurs sont intégrées dans les bases de données de Mobistar qui sont la propriété de Mobistar.

- b. Mobistar sous-traite les services de facturation et confie à des tiers, dans le cadre d'un Contrat de sous-traitance ou de coopération, l'exécution de certains Services fournis au Client et aux Utilisateurs. Mobistar recourt à des sociétés tierces pour effectuer des études de marché, des opérations de marketing et de marketing direct. Mobistar communique des données à caractère personnel relatives aux Clients et aux Utilisateurs à ces tiers uniquement dans la mesure où cela s'avère nécessaire à l'exécution des tâches qui leur sont confiées et exclusivement aux fins de cette exécution. Outre ces cas, Mobistar peut communiquer ces données à caractère personnel à des tiers en cas de nécessité suite à un arrêté, une loi, prescription ou disposition applicable d'un organe officiel.

En outre, Mobistar fait appel aux agents Mobistar pour la gestion et le conseil aux Clients. Dans ce contexte, Mobistar peut obtenir ou communiquer l'identité de ses Clients ou Utilisateurs en ce qui concerne leur identification, les Services de communication fournis ou les abonnements conclus avec les Clients.

- c. Mobistar traite les informations personnelles des Clients qui ne respectent pas leurs obligations à l'égard de Mobistar à des fins de fraude ou de non-paiement. A chaque souscription d'un Contrat par un (candidat) Client, Mobistar fait appel à certains fournisseurs d'informations financières et commerciales afin de vérifier que le (candidat) Client pourra respecter ses obligations.
- d. Dans les limites des dispositions légales applicables, la personne physique qui justifie de son identité peut obtenir la communication ou demander la rectification des données qui la concernent et sont traitées par Mobistar en adressant un courrier signé et daté au Service à la clientèle. Elle peut également s'opposer à tout moment, en s'adressant à ce même Service, à ce que ses données à caractère personnel soient utilisées à des fins de marketing direct.
- e. Si le Contrat mentionne que le Client souhaite figurer dans l'annuaire téléphonique, le Client est mentionné tant dans les annuaires téléphoniques universels que non universels.

Nonobstant le fait qu'il soit mentionné que le Client souhaite figurer ou pas dans l'annuaire téléphonique, Mobistar transmet les données fournies par le Client aux fournisseurs des annuaires téléphoniques pour que le Client puisse recevoir ces derniers, également dans le cas où il est mentionné que le Client ne souhaite pas figurer dans l'annuaire téléphonique.

Si la demande de contrat mentionne que le Client souhaite être repris au service des renseignements, le Client figure tant dans les services de renseignements universels que non universels. Mobistar transmet aux services de renseignements les informations fournies par le Client dans le seul cas où il est explicitement mentionné que le Client souhaite sa mention au service de renseignements.

Le Client peut s'adresser gratuitement au Service Clientèle de Mobistar s'il souhaite modifier les informations qu'il a fournies ou s'il ne souhaite plus figurer dans l'annuaire téléphonique ou aux services de renseignements.

Le Client doit tenir compte du fait que l'entrée en vigueur des modifications et/ou des radiations dépend des délais adoptés par les fournisseurs des annuaires ou des services de renseignements. (Ainsi, la version papier de l'annuaire universel n'est revue qu'une fois par an par son éditeur.)

Le Client est seul responsable de l'exactitude et de l'exhaustivité des informations fournies. La responsabilité de Mobistar se limite à la transmission correcte, aux fournisseurs d'annuaires et de services de renseignements, des informations fournies par le Client.

- f. 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.

5. Prestations, obligations et responsabilité de Mobistar

5.1. Le Service clientèle

À l'entrée en vigueur de la Convention, Mobistar communique au Client toutes les informations utiles relatives aux Services. Un Service clientèle est disponible pour répondre, dans la mesure du possible, à toutes les questions du Client relatives aux Services. Les coordonnées permettant de joindre le Service clientèle par téléphone ainsi que les heures d'ouverture figurent sur le site web de Mobistar et dans les Conditions Particulières de chaque Service ou Option.

Le Client accepte que les appels de ou vers le Service clientèle de Mobistar peuvent être écoutés par des personnes qui ne participent pas personnellement à la conversation en vue de la formation et du contrôle du personnel de Mobistar. Le Client a la possibilité de refuser cette modalité à chaque conversation.

Durant l'appel au service clientèle, les personnes responsables de l'appel peuvent, avec l'autorisation du Client, prendre le contrôle à distance de l'ordinateur du Client. Dans ce cas, le Client est informé que la personne qui a pris le contrôle de son ordinateur à distance peut obtenir un aperçu de tous les éléments visibles sur l'appareil du Client ou de tous les éléments sous contrôle. Si le Client souhaite par conséquent que cette personne n'ait pas accès à un logiciel ou à une fonction, il s'engage à fermer le logiciel ou la fonction. Le Client s'engage en outre à indiquer à la personne qui prend le contrôle de son appareil à distance à quels fichiers ou logiciels il interdit l'accès.

Un service d'assistance technique par téléphone se tient à la disposition des Clients du Service Internet haut débit en semaine et le week-end pour les questions relatives à leur connexion haut débit. Les coordonnées et les heures d'ouverture figurent sur le site web de Mobistar et dans les Conditions Particulières du Service en question.

Le Client reconnaît et accepte que Mobistar ne fournisse aucune assistance technique, dans le cadre du service Internet haut débit, par le biais du service clientèle si le Client dispose d'un système d'exploitation autre que Windows®.

5.2. Obligation de moyen

Mobistar s'engage à tout mettre en œuvre afin d'assurer de façon optimale au Client l'accès au Réseau Mobistar et au Service choisi par le Client. Cette obligation est une obligation de moyen et Mobistar détermine seule les moyens techniques nécessaires à la réalisation de cet accès dans les meilleures conditions. Elle utilisera en permanence toutes les données techniques dont elle dispose en fonction de la technologie utilisée.

La téléphonie mobile, par exemple, est une forme de communication sans fil qui fonctionne par propagation de signaux radio. Étant donné que ces signaux peuvent être perturbés par une source externe ou par des obstacles inhérents aux bâtiments, à la végétation ou au relief, une transmission parfaite ne peut être garantie partout et en permanence.

Pour ce qui est d'Internet, le signal est parfois amené à se déplacer à travers un réseau mondial, entraînant par là, le déclenchement éventuel de nombreux facteurs qui peuvent avoir un impact sur la qualité et les caractéristiques de l'accès à Internet. Concernant Internet, les parties conviennent que le réseau peut avoir des capacités de transmission inégales

et une politique d'utilisation propre. Nul ne peut garantir le fonctionnement correct et continu d'Internet dans son ensemble. Le Client est informé que (i) la transmission d'informations à travers le réseau Internet est d'une fiabilité relative, (ii) le contenu du Site hébergé du Client peut être reproduit sans aucune limite technique, (iii) les données circulant sur le réseau Internet ne sont pas protégées contre d'éventuelles appropriations, (iv) l'accès au réseau Internet peut être, à certains moments de la journée, saturé en raison de diverses considérations techniques. La qualité des Services fournis par Mobistar dépend notamment de la qualité des caractéristiques des appareils (PC, serveurs, appareils mobiles) du Client utilisés pour ces Services.

Mobistar n'est pas responsable en cas de perturbation de transmission causée par une source de perturbation externe à Mobistar.

La responsabilité de Mobistar ne sera pas non plus engagée en raison de perturbations causées par des accidents ou des travaux d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension des installations du réseau. Mobistar met tout en œuvre pour limiter ces perturbations autant que possible et les éliminer dans les plus brefs délais.

Sauf stipulation contraire formelle, les procédures et temps de réaction réels peuvent différer des procédures et temps de réaction mentionnés par Mobistar. Mobistar ne garantit pas de bande passante minimale pour ses Services de données, sauf stipulation contraire dans les descriptions de produit d'un Service précis.

Mobistar fournit les Services de la meilleure façon possible et dans les délais les plus courts, compte tenu de l'importance et de la complexité des Services, de la disponibilité du personnel, du fonctionnement et de la disponibilité des moyens de communication, des moyens techniques et de tous les facteurs qui peuvent influencer les prestations des Services.

5.3. Modifications

5.3.1. Si l'exploitation ou l'organisation des Services le rendent nécessaire, Mobistar peut modifier le contenu ou les caractéristiques de ses prestations sans toutefois modifier les caractéristiques essentielles.

Mobistar s'engage à mettre les Clients au courant à l'avance d'une telle modification dans les Services, sauf cas de force majeure ou si cela est impossible pour des raisons pratiques ou techniques.

5.3.2. La nécessité éventuelle d'un remplacement ou d'une modification de l'Appareil permettant de conserver ou d'obtenir l'accès à certains Services indépendant de la volonté de Mobistar ne donne droit à aucun dédommagement dans le chef du Client.

5.3.3. Si, suite aux conditions d'exploitation, un Service doit être limité de manière permanente, Mobistar met les Clients concernés au courant avec tous les moyens adaptés. Le Client concerné a dans ce cas la possibilité de résilier le Contrat pour ce Service sans frais. Il doit le faire par écrit dans les 15 jours qui suivent l'avis de Mobistar.

Si, suite aux conditions d'exploitation, un Service doit être arrêté de manière permanente, Mobistar met les Clients concernés au courant dans les plus brefs délais avec tous les moyens adaptés. Le Contrat pour ce Service prend alors de plein droit fin à partir du moment de l'arrêt de ce Service, sans qu'aucune des parties ne doive une indemnisation.

Les anciennes conditions et tarifications restent en vigueur jusqu'à l'expiration du Contrat.

5.4. Responsabilité

Mobistar ne peut être tenue pour responsable dans les cas et conditions suivant(e)s :

- un usage incorrect, non conforme ou illégitime du Service par le Client
- un mauvais fonctionnement ou un mauvais usage de l'Appareil ou des accessoires ou l'utilisation de matériel non reconnu
- des pannes ou une mauvaise qualité d'un Service en raison de facteurs externes des interruptions temporaires ou locales d'un Service
- l'intervention ou la prestation de services déficiente de tiers malgré les mesures prises par Mobistar
- la suspension ou la résiliation d'un Service, conformément à la Convention, même si des tiers doivent subir directement ou indirectement les conséquences de la suspension ou de la résiliation
- des modifications résultant des prescriptions de l'IBPT ou d'autres autorités compétentes
- en cas de force majeure les cas suivants peuvent être assimilés à des cas de force majeure (liste non exhaustive) : coupure d'électricité, défaillance et/ou interruption des réseaux de transmission, défaillance et/ou sabotage des moyens de télécommunications, actes de piratage informatique, incendie, foudre, inondation et autres catastrophes naturelles, dégâts des eaux, intempéries exceptionnelles, avarie, émeute, guerre, insurrection, attentat, explosion, vandalisme, grève totale ou partielle, lock-out, interdictions ou restrictions des autorités publiques à la fourniture du Service, notamment toute interruption du Service expressément demandée par une autorité administrative ou juridictionnelle compétente
- la perte des données et de logiciels du Client lors de l'installation du Service ou lors d'une mise à jour du Logiciel

- de poursuite ou de décision judiciaire du Client suite à son utilisation du Service
- la fiabilité de l'envoi des données, les temps d'accès, les éventuelles limitations d'accès sur les réseaux ou les serveurs connectés à Internet
- la compatibilité, la fiabilité et le fonctionnement du logiciel que Mobistar n'a pas livré elle-même
- les conséquences de la saturation de la boîte de messagerie du Client
- l'intégrité et la sécurité des messages entrants dans la/les boîte(s) de messagerie du Client
- les dommages occasionnés à des tiers par le Client, par les membres de sa famille proche ou par un de ses subordonnés ou appointés dans le cadre d'une relation professionnelle ou à l'occasion de l'utilisation du Service
- l'annulation ou la non-réception de courriels ou de toute autre information ou de la non-conservation de courriels ou de toute autre information, parce que le Client a éventuellement dépassé la capacité de stockage maximale de ses serveurs
- le non-respect par le Client de ses obligations à l'égard de Mobistar
- la non-transmission par le client d'informations exigées ou la transmission d'informations erronées
- Mobistar prend toute précaution raisonnable afin de protéger les données personnelles liées à un service transmises par Internet à Mobistar contre toute perte, mauvaise utilisation, transmission ou accès non autorisé. Toutefois, en raison du caractère peu sécurisé du réseau Internet, Mobistar ne pourra être tenue responsable de l'accès ou de l'interception de vos données personnelles par une tierce personne
- Mobistar n'est pas responsable du contenu des conversations téléphoniques, des messages et des flux de données diffusés via le réseau de Mobistar ni des dommages éventuels que ceux-ci pourraient causer, quelle que soit la technologie utilisée
- Mobistar ne peut pas non plus être tenue responsable de la modification de l'adresse IP ou d'une ou plusieurs adresses mail du Client pour des raisons opérationnelles, techniques, légales ou relatives à la netiquette
- Mobistar ne peut être tenue responsable quant à l'accès aux services data, qu'ils soient fournis par Mobistar ou par des tiers, ni du temps ou de la quantité de données nécessaires pour obtenir les informations souhaitées.

Elle ne peut pas être tenue pour responsable des services ni de leur facturation lorsque ceux-ci sont offerts par des tiers et accessibles par l'intermédiaire du Réseau Mobistar, même si Mobistar recevait à cette fin une quelconque rémunération et même si Mobistar assurait la facturation de ces services pour le compte de tiers.

Mobistar ne peut être tenue pour responsable des transactions entre un tiers et le Client. Mobistar n'est, sauf si expressément accepté par Mobistar, d'aucune manière partie dans un Contrat conclu entre un tiers et le Client. En aucun cas, Mobistar ne peut être tenue pour responsable des dommages immatériels ou indirects, tels que la perte de bénéfice ou de chiffre d'affaires, de clients, de données ou de contrats. Il est expressément convenu qu'une indemnité éventuelle de la part de Mobistar ne peut pas être supérieure à six fois la redevance mensuelle pour le Service en question, avec un maximum de 50.000 euros.

5.5. Accès aux services d'urgence

5.5.1. Les utilisateurs actifs sont autorisés à appeler les services d'urgence depuis un appareil mobile. Les utilisateurs actifs sont les clients Mobistar ayant un Contrat de Service Mobile. En ce qui concerne les appels mobiles, Mobistar transmet aux services d'urgence les coordonnées du point central de la cellule du réseau utilisée par l'appelant.

En Belgique, les services d'urgence ne sont joignables qu'avec une carte SIM active. Certains services d'urgence (p.ex. le 112) peuvent être contactés à partir de n'importe quel réseau (et donc y compris dans des zones non couvertes par le réseau Mobistar) ; d'autres services d'urgence sont uniquement joignables via le réseau Mobistar. A l'étranger, le Client peut joindre les services d'urgence locaux au numéro 112.

5.5.2. En ce qui concerne les appels fixes passés aux services d'urgence, Mobistar transmet aux services d'urgence l'adresse du lieu physique où se trouve l'Appareil fixe (si pas de PABX).

Si le Client dispose d'un PABX, Mobistar transmet aux services d'urgence l'adresse du point de connexion du Client vers le réseau Mobistar.

En cas de Téléphonie Fixe avec Accès Indirect, 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.

5.6. 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.

6. Obligations du Client

6.1. Information

Le Client s'engage à informer Mobistar par écrit, au plus tard dans les 5 jours ouvrables, de toute modification dans les données qu'il a fournies à la signature du Contrat. Si le Client transmet ces modifications trop tard, il ne peut réclamer aucune rétroactivité de l'application des modifications de la part de Mobistar, ni aucune refacturation.

6.2. Usage normal

Le Client s'engage à utiliser le Service qui lui est fourni par Mobistar en bon père de famille et uniquement pour son usage personnel, conformément aux dispositions de la Convention, des lois et règlements en vigueur. Il s'interdit d'utiliser les Services en violation de l'ordre public et des bonnes mœurs.

Le Client s'engage à respecter les droits intellectuels, et autres, de tiers.

Le Client s'engage également à une utilisation normale du ou des Services ou Options Mobistar. N'est pas considérée comme utilisation normale (liste non exhaustive) :

1. une utilisation avec l'intention de détourner des communications, directement ou indirectement, ou en vue de revendre de quelque façon que ce soit le ou les Services ou Options Mobistar à des tiers et ce, sans que Mobistar n'ait préalablement donné son accord par écrit

2. une utilisation d'une telle manière que certaines fonctions du réseau de Mobistar ou du réseau normalement relayé par Mobistar ne peuvent plus être exécutées de manière fiable et correcte. Les exemples d'une exécution fiable et correcte sont la transmission du numéro d'identification de l'appelant (sauf instruction opposée), la transmission du numéro IMEI de l'Appareil mobile dont l'appel part, l'interception et l'enregistrement des communications en vertu d'un ordre d'une autorité judiciaire ou administrative compétente, ou l'enregistrement et le stockage des données d'appel et d'identification
3. une utilisation de façon telle que l'identification ou la localisation de l'appelant suite à un appel d'urgence sont perturbées, ou que le réseau de Mobistar est surchargé ou que le bon fonctionnement du réseau de Mobistar est perturbé
4. toute utilisation différente de celle communiquée par le Client lors de la conclusion du Contrat avec Mobistar
5. une utilisation d'une manière qui dévie de façon sensible des moyennes des autres Clients du Service Mobile de Mobistar en matière de fréquence, de distribution entre les types de communication différents (à savoir le téléphone, la transmission de données, les SMS, les MMS,...) ou de temps de connexion
6. une utilisation avec un Appareil dont la méthode d'utilisation relève ou relevait selon Mobistar de l'un des points précédents
7. toute autre utilisation qui est contraire aux Conditions Particulières appropriées du ou des Services et/ou Options Mobistar.
8. une utilisation non active de la carte SIM, autrement dit lorsqu'aucun appel entrant ou sortant (conversation ou SMS) n'est effectué avec la carte SIM.
9. l'utilisation de la carte SIM normale pour des applications Machine to Machine.

La preuve des méthodes d'utilisation interdites susmentionnées peut être fournie par Mobistar par tous les moyens, y compris les données et les relevés provenant de ses propres systèmes ou de ceux d'autres opérateurs de réseaux de télécommunication par où la communication a été acheminée. Le Client et Mobistar considèrent ces données et les relevés comme véridiques jusqu'à preuve du contraire.

Les Cartes SIM ne peuvent être utilisées que dans les Appareils Mobiles individuels ('handsets') et ne peuvent en aucun cas être utilisées dans des appareils de type 'Sim Box', 'GSM Gateway' ou dans des appareils comparables.

Les Cartes SIM ne sont destinées qu'à un usage particulier et ne peuvent en aucun cas être utilisées dans le cadre de la revente de communications ou de reroutage. Il est notamment interdit de procéder au reroutage d'un appel provenant d'un Appareil Mobistar équipé d'une Carte SIM Mobistar vers une

autre destination que celle qui à été initiée à partir de l'Appareil mobile concerné, qui ne correspondrait pas à une utilisation normale de l'Appareil mobile en bon père de famille.

Sauf accord exprès contraire de la part de Mobistar, il est interdit au Client d'envoyer vers des tiers, via le réseau de Mobistar, des messages textuels qui contiennent un message commercial exclusivement.

Sauf autorisation explicite, par écrit et préalable de Mobistar, il est interdit au Client de commercialiser directement ou indirectement le Service de Mobistar, entièrement ou partiellement.

6.3. Appareils

Le Client s'engage à n'utiliser que des Appareils (mobile, serveur, PC, etc.) en parfait état de fonctionnement et reconnus selon la réglementation belge. Il est interdit de connecter des Appareils et des accessoires qui pourraient provoquer des perturbations sur le Réseau Mobistar ou le Service. Il est également interdit de connecter sur des Appareils et des accessoires du matériel qui peut provoquer des perturbations sur le Réseau Mobistar ou les Services.

Tant avant qu'après l'Activation du Service, Mobistar peut exiger du Client qu'il présente son Appareil pour contrôle. S'il est constaté qu'un Appareil et/ou des accessoires ou du matériel provoque ou peut provoquer des perturbations ou que l'origine de l'Appareil est douteuse, Mobistar se réserve le droit de prendre toutes les mesures nécessaires en vue de protéger le Réseau Mobistar.

Le Client est informé du fait que certains Services de Mobile Data nécessitent un Appareil, du matériel et/ou des logiciels spécifiques (clé USB, smartphone, ordinateur portable, tablette, mifi, carte PMCIA). Le Client est seul responsable de la conformité de son Appareil et/ou du matériel avec les Services qu'il veut utiliser.

6.4. Règles pour l'utilisation d'Internet

Certains Services fournis par Mobistar donnent accès à Internet. À chaque fois que son Service/Option donne accès à Internet, le Client s'engage à respecter les dispositions mentionnées ci-après et aussi à les faire respecter par les Utilisateurs.

Le Client s'engage notamment à :

- ne rien entreprendre qui puisse déséquilibrer ou perturber le bon fonctionnement du réseau de Mobistar ou de ses éléments
- respecter les lois et les règlements en vigueur lors de la transaction de données ou des activités via le réseau de Mobistar. Les données et les activités défendues sont en particulier, mais pas exclusivement, les informations ou les activités illégales, inexactes, obscènes ou diffamatoires (pornographie pédophile, incitation à la haine raciale et

à la xénophobie, vente de stupéfiants et de substances psychotropes, etc.). Les données ou les activités qui représentent une violation de l'ordre public, des bonnes mœurs, de la vie privée ou les données protégées par le secret industriel, ne sont pas permises non plus

- respecter les droits intellectuels, le droit au secret et les autres droits qui appartiennent à des tiers
- ne pas adopter d'attitude illicite ou immorale dans les forums de discussion
- ne pas commettre de piratage informatique ('hacking' ou autre) contraire au système de Mobistar ou à tout autre système.

Le Client s'engage à ne pas utiliser non plus le Service/l'Option :

- pour la diffusion, l'envoi ou le téléchargement vers l'amont de publicité non sollicitée ou illicite, de courriels non sollicités, de pourriels, de chaînes de lettres ou de tous autres messages dupliqués ou non sollicités
- d'une manière qui entraîne l'interruption, l'endommagement ou l'attaque par des tiers du réseau de Mobistar, ses Services ou sa capacité de prestation, entre autres par la génération de volumes de flux de données déraisonnablement élevés
- pour la diffusion, l'envoi ou le téléchargement vers l'amont de virus informatiques ou autres programmes nuisibles.

Il est interdit d'utiliser le Service/Option pour les activités qui ont pour but de :

- commettre une violation du bon fonctionnement du Service/ de l'Option, mettre en danger l'utilisation ou la capacité des prestations pour les autres Utilisateurs, et plus spécifiquement d'envoyer de grandes quantités de données injustifiées
- obtenir un accès indu aux données des réseaux connectés
- endommager ou détruire l'intégrité des données informatiques.

Le Client reconnaît que :

- Mobistar ne contrôle pas et ne peut être tenue responsable en aucune manière pour les contenus, la nature, les caractéristiques, la qualité et l'intégrité de l'information, des données et des services envoyés ou fournis via son Service/ Option, à moins que ceux-ci ne proviennent de Mobistar elle-même
- sur Internet, un code de conduite appelé netiquette est d'application, dont le non-respect peut entraîner des répercussions, et dont Mobistar ne peut pas être tenue pour responsable si le Client enfreint la netiquette ou s'il est puni
- il a pris connaissance de la nature de l'Internet, et entre autres du fonctionnement technique et du temps nécessaire pour envoyer et consulter des données
- l'utilisation des données qui circulent sur l'Internet peut être réglementée, que ces données peuvent faire l'objet d'un droit de propriété, et qu'il est le seul responsable pour l'utilisation

- des données qu'il consulte et envoie via l'Internet
- les données qui circulent sur l'Internet sont difficilement protégeables contre l'abus de tiers, et que le Client est seul responsable de la communication d'informations confidentielles pendant l'utilisation du Service/Option
- le Client lui-même doit prendre les mesures nécessaires pour protéger ses données, les appareils et les logiciels contre les risques éventuels inhérents à l'Internet, comme les virus, etc.
- afin de prévenir les abus du réseau de Mobistar par, entre autres, les spammers et hackers, le Client doit prendre les mesures nécessaires pour protéger le matériel qui lui permet d'avoir accès à son Service/Option contre les open relay et les open proxy. Par systèmes open relay/proxy, on entend les systèmes qui réexpédient des courriels ou laissent passer d'autres connexions qui ne sont pas destinées à ces systèmes et qui, par conséquent, rendent par exemple possibles l'envoi d'une grande quantité de courriels non sollicités ou autre abus du système du Client. Pour protéger le Client contre les abus du matériel qui permet d'avoir accès à son Service/Option et afin de prévenir l'abus du réseau de Mobistar, Mobistar se réserve le droit de vérifier proactivement si le Client a pris des mesures contre les open relay/open proxy. Mobistar se réserve également le droit de faire bloquer la réception de courriels par ses Serveurs, si ces courriels sont originaires de Serveurs qui ne sont pas protégés contre l'open relay, ce qui veut dire des Serveurs qui réexpédient des courriels qui ne leur sont pas destinés et rendent par conséquent possible l'envoi d'une grande quantité de courriels non sollicités
- Mobistar peut limiter ou exclure l'accès du Client à l'Internet et à certaines informations et certains services qui sont offerts sur l'Internet, si une instance d'administration judiciaire ou autre le demande ou si des éléments concluants sont disponibles qui font apparaître que ces informations ou services sont illégaux ou causent ou peuvent causer des dommages illégitimes ou graves aux intérêts légitimes de tiers
- le Client donne l'autorisation à Mobistar de communiquer ses données et les données liées à son utilisation du Service/Option aux instances judiciaires dans le cadre d'une enquête ou à des tiers si requis pour garantir les intérêts de Mobistar dans un cas évident d'abus ou d'infraction à la loi.

Le Client ne peut demander du courrier que sur sa ou ses adresses personnelles, sauf autorisation explicite du propriétaire d'une autre adresse.

Il est interdit au Client d'envoyer des messages non sollicités (tels que 'junk mail' ou des 'pourriels' (spamming)), indépendamment de la nature (annonces, publicité commerciale, tracts politiques, etc.), un grand nombre de messages identiques ou similaires ou des chaînes de lettres ou messages malveillants.

Il est également interdit d'utiliser le courrier électronique de façon perturbatrice, p.e. pour du 'mail bombing'.

Il est également interdit au Client de falsifier des informations d'en-tête.

Plaintes en matière de contenu illégal

Dans le cadre du Contrat de protocole entre l'ISPA et les autorités judiciaires (pour plus d'informations concernant cet accord, voir : www.ispa.be), le Client a la possibilité de signaler un site Web avec un contenu supposé illégal se trouvant sur le réseau de Mobistar, via le site Web de Mobistar (www.mobistar.be). À son tour, Mobistar communiquera cette modification de la part du Client aux Services de police. Toutefois, le Client peut également contacter directement les Services de police via le site Web de la police fédérale (www.polfed.be).

6.5. Code d'accès personnel

Pour avoir accès à un certain Service ou une certaine Option, il se peut que le Client et l'Utilisateur doivent introduire, selon le cas, un code d'accès personnel (login et mot de passe).

Le Client est seul responsable de l'utilisation du code d'accès personnel, et s'engage à en garder le caractère secret et confidentiel et à ne pas le communiquer ni le transférer à un tiers. Chaque accès à son Service/Option suite à l'utilisation d'un code d'accès personnel relève de la responsabilité exclusive du Client. Le Client est seul responsable et seul redevable de la compensation due pour l'utilisation du Service. En cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse du code d'accès personnel, le Client doit avertir Mobistar immédiatement par le biais du Service Clientèle.

6.6. Responsabilité

Le Client est seul responsable et seul redevable des frais liés à l'utilisation des Services. Le Client est seul responsable de l'exécution de ses obligations contractuelles, même s'il a déclaré plusieurs Utilisateurs sur le formulaire Mobistar destiné à cet effet. Mobistar ne peut en aucun cas tenir compte d'un quelconque transfert à un tiers en infraction à l'article 10. Le Client est seul responsable de tout dommage direct ou indirect résultant du non-respect de l'une de ses obligations dans le cadre de la Convention. Le Client doit dédommager Mobistar pour le dommage qui en résulte, sans préjudice de tous les autres droits et exigences de Mobistar.

7. Logiciels et documents de Mobistar

7.1. Aucun transfert des droits de propriété intellectuelle sur les logiciels et les documents n'a lieu concernant le logiciel que Mobistar met à disposition du Client dans le cadre d'un Service ou d'une Option. Il s'agit du logiciel et des documents

dont Mobistar est propriétaire ou pour lesquels Mobistar dispose des droits de distribution nécessaires et qui permettent l'accès à un Service/Option (ci-après, ces logiciels et documents sont collectivement appelés 'Logiciel Mobistar'). Le Client reçoit une licence d'utilisation ordinaire, non exclusive et non cessible pour l'utilisation du Logiciel Mobistar pour les finalités et dans les limitations déterminées dans la Convention.

7.2. La licence précitée dans l'article 7.1. est attribuée au Client en sa qualité d'Utilisateur final et exclusivement pour son usage personnel. Le Client s'engage à ne pas céder ni louer ce Logiciel Mobistar à des tiers et veillera à ce que ce Logiciel ne soit en aucune manière utilisé par des tiers.

7.3. Le Client s'engage à ne faire aucune copie du Logiciel Mobistar. Il s'engage également à ne soumettre le Logiciel Mobistar à aucune décompilation, analyse ou rétrotechnique, à ne créer aucun logiciel dérivé et à ne pas utiliser le Logiciel d'une autre manière que celle décrite dans la Convention.

7.4. Tant que le Logiciel Mobistar est à la disposition du Client, ce dernier est exclusivement responsable :

- de toute utilisation du Logiciel et des conséquences de cette utilisation
- de tout vol, perte ou détérioration du Logiciel Mobistar, sans préjudice de la cause, à l'exception d'une erreur de logiciel ou d'un manquement de l'assistance dispensée par Mobistar.

7.5. Le Client doit accepter les conditions de licence du logiciel en question lors de l'installation du Logiciel Mobistar.

7.6. En cas de résiliation du Service en question, pour quelque raison que ce soit, le Client doit restituer le Logiciel Mobistar à Mobistar dans les cinq jours ouvrables.

7.7. L'Article 7, à l'exception du point 7.6., reste entièrement d'application si Mobistar vend une copie du Logiciel Mobistar au Client.

8. Matériel Mobistar

8.1. Le Contrat ne modifie en aucun cas les droits de propriété et les droits d'usage de Mobistar en ce qui concerne le matériel qui est mis à la disposition du Client dans le cadre des Services fournis ('Matériel Mobistar'). Le Client reçoit un droit de licence ordinaire, non exclusif et non cessible pour l'utilisation du Matériel Mobistar, pour les fins et dans les limites définies dans la Convention.

8.2. Le Client s'engage à ne pas louer le Matériel Mobistar, en tout ou en partie, et veille à ce que des tiers ne puissent en aucune manière l'utiliser.

8.3. Le Client s'engage à n'apporter en aucun cas des modifications au Matériel Mobistar, à ne pas le démonter ni le transformer, à l'exception des prestations de maintenance que le Client doit prendre en charge conformément aux documents transmis au Client par Mobistar.

8.4. Le Client s'engage à utiliser le Matériel Mobistar exclusivement dans une optique conforme à sa destination telle que définie dans la Convention et dans les documents de Mobistar, et à observer les instructions d'entretien et d'utilisation reprises dans lesdits documents. Il est seul responsable des conséquences du non-respect de cet engagement.

8.5. Dès que le Matériel Mobistar est remis au Client et tant qu'il est à sa disposition, le Client est seul responsable :

- de toute utilisation du Matériel et des conséquences de cette utilisation
- de toute perte, vol ou détérioration du Matériel, sans préjudice de la cause, à l'exception des défauts des appareils et de l'usure normale.

8.6. Si le Matériel Mobistar présente un défaut, Mobistar le réparera ou le remplacera gratuitement, tant que la défaillance n'est pas causée par le Client.

8.7. Mobistar fait assurer le Matériel Mobistar pendant toute la durée de la mise à disposition dans le cadre du Service concerné. Le Client s'engage à avertir immédiatement Mobistar en cas de sinistre. Il est responsable des conséquences du défaut ou du retard de notification d'un sinistre, en particulier pour l'éventuel refus de l'assureur de rembourser les dommages.

8.8. Le Client s'engage à :

- n'enlever en aucun cas les mentions figurant sur le Matériel et indiquant que l'Appareil est la propriété de Mobistar et à veiller à ce qu'elles soient conservées dans un bon état
- conclure toutes les conventions nécessaires en son nom et à ses frais afin de disposer des locaux nécessaires pour l'installation du Matériel et à s'acquitter de toutes taxes, redevances, locations et autres charges y afférentes
- prendre en charge tous les frais et conséquences découlant des litiges concernant l'installation et/ou l'entretien du Matériel sur le site choisi par le Client, notamment en raison de nuisances pour le voisinage, etc. Le Client préserve Mobistar de toute réclamation de tiers ayant trait à l'installation et/ou à l'entretien du Matériel sur le site choisi par le Client
- effectuer les réparations qui n'ont pas de lien avec le Matériel Mobistar ou l'activité de Mobistar
- avertir immédiatement Mobistar de tous travaux effectués dans l'immeuble ou à proximité du Matériel Mobistar ou qui peuvent exercer une influence sur le fonctionnement du Matériel Mobistar

- permettre à Mobistar ou à son entrepreneur désigné, si nécessaire, de prélever gratuitement du courant du point d'alimentation en basse tension de la station électrique
- ne procéder (ou faire procéder) à aucun travail (réparation, entretien, modification) par des tiers non reconnus par Mobistar. En cas de perturbation au niveau du Matériel Mobistar, le Client doit immédiatement en avvertir Mobistar
- ne pas empêcher le bon fonctionnement du Matériel Mobistar
- ne pas placer, pendant la durée du Contrat, d'installations techniques susceptibles d'occasionner des perturbations dans le Matériel Mobistar ou dans la réception et l'envoi dans le cadre des activités de Mobistar.

8.9. Si Mobistar ou un entrepreneur désigné par Mobistar installe le Matériel Mobistar dans les locaux du Client, ce dernier doit veiller à ce que ledit local convienne pour l'installation du Matériel Mobistar il prévoit suffisamment de place pour l'installation et permet à Mobistar ou à son sous-traitant d'accéder aux locaux à tout moment pendant la durée du Contrat afin de permettre à Mobistar de satisfaire à ses obligations contractuelles. Si le Client n'est pas le propriétaire de l'immeuble, il doit demander l'accord de son propriétaire avant le début des travaux. Mobistar ne peut en aucun cas être tenue responsable des trous forés dans l'immeuble avec l'assentiment du Client.

8.10. Les dispositions suivantes s'appliquent si le Client met un local à la disposition de Mobistar pour l'installation du Matériel :

- lors de la remise du local et au moins un mois avant l'installation du Matériel Mobistar, il sera procédé à un état des lieux aux frais de Mobistar, de commun accord ou, en cas de désaccord, par l'expert engagé par Mobistar. Cet expert agit au nom des deux parties
- le Matériel Mobistar peut être soumis à toutes modifications techniques que Mobistar estimera nécessaires à condition que ces modifications soient conciliables avec l'état des lieux
- le cas échéant, il sera procédé à la fin du Contrat à un état des lieux réalisé aux frais des deux parties.

Aucune plainte ne pourra être déposée contre Mobistar en raison de l'usure normale ou des conséquences normales ou des traces consécutives à l'installation et au démontage (par exemple passages de câbles, trous de fixation...).

8.11. Si un tiers prend une mesure conservatoire à l'égard du Client ou passe à la saisie exécutoire sur le Matériel Mobistar, le Client s'engage à signifier immédiatement à ce tiers que l'Appareil est la propriété de Mobistar et qu'il est seulement déposé dans ses locaux. Si le tiers refuse la mainlevée amiable de cette mesure de saisie sur le Matériel Mobistar, tous les frais

y afférents, en l'occurrence les frais supportés par Mobistar pour faire valoir ses droits, seront à la charge du Client.

8.12. Mobistar récupérera immédiatement le Matériel Mobistar chez le Client à la résiliation du Contrat, pour quelque raison que ce soit. Mobistar, ou la personne choisie par Mobistar, est la seule partie autorisée à procéder au démontage du Matériel Mobistar.

En cas de résiliation du Contrat avant la date d'échéance contractuelle pour des raisons imputables au Client, les frais de démontage et de retrait du Matériel Mobistar sont entièrement à la charge du Client. Dans ce cas, le Client doit en outre payer à Mobistar une indemnité égale à la part proportionnelle du montant de l'investissement total consenti par Mobistar pour le Client. Ce montant proportionnel est calculé en fonction du moment de la résiliation.

Exemple : l'investissement total consenti par Mobistar est de 10 000 euros. La période du Contrat est de 24 mois. L'indemnité que le Client doit payer à Mobistar pour résiliation anticipée dans le 12e mois s'élève à $12/24 \times 10\,000$ euros, soit 5 000 euros.

9. Facturation et modalités de paiement

9.1.

- a. Chaque mois, Mobistar adresse à son Client une facture qui, outre les mentions légalement prescrites, peut contenir les postes suivants en fonction des Services et Options choisis par le Client :
- les frais d'Activation
 - les redevances d'abonnement pour le(s) Service(s)
 - les redevances d'abonnement pour les Options choisies par le Client
 - les prorata d'abonnements éventuels liés aux modifications effectuées dans les périodes précédentes
 - les cotisations réglées au prorata sur la première facture
 - les frais de communications mobiles nationales et internationales et de transmission de données sortant d'une ligne fixe ou d'un Appareil mobile
 - tous les autres frais et crédits portés en compte au Client.

Les redevances d'abonnement ou les montants mensuels fixes pour la livraison d'un Service sont facturés en début de chaque période d'abonnement. Les coûts des communications et les montants réclamés pour le dépassement du volume autorisé du service de transmission de données sont facturés en fin de période.

- b. Les tarifs en vigueur sont décrits dans les Conditions Particulières.

- c. Mobistar se réserve le droit de facturer les services de Roaming plus tard que prévu en cas d'apparition de certaines circonstances indépendantes de la volonté de Mobistar qui justifient cette facturation ultérieure. Le Client ne peut réclamer aucune indemnité pour ce fait.

Mobistar ne peut être tenue pour responsable des données de facturation qui sont transmises par des tiers pour les services qu'ils ont fournis.

Le Client s'engage à ne traiter les données de facturation que dans le strict respect de la législation en vigueur relative au secret de la communication, à la protection de la vie privée et au traitement des données à caractère personnel.

- d. Pour ce qui concerne les 'Third Party Services', le Client est tenu de payer à Mobistar le montant total dû pour l'utilisation de ces 'Third Party Services'. Mobistar agit dans ce cas en qualité d'agent d'encaissement au nom du 'Third Party Provider'. Pour toutes les questions relatives au contenu, au prix, à la qualité ou à la facturation des 'Third Party Services', le Client doit contacter directement le 'Third Party Provider', dont le nom figure sur la facture détaillée de Mobistar.

9.2. Mobistar peut adresser des factures intermédiaires lorsqu'elle considère que l'importance du montant des factures le justifie.

9.3. La facturation relative aux différents Services peut être réunie en une seule facture.

9.4. Toutes réclamations relatives aux factures doivent être clairement motivées et adressées par courrier ordinaire au Service clientèle de Mobistar dans un délai de 1 mois après la date de l'élaboration de la facture contestée. Passé ce délai, le Client est irréfutablement réputé accepter le montant qui lui a été facturé.

L'introduction d'une réclamation ne dispense pas le Client de son obligation de payer la partie non contestée. Les enregistrements de taxation (comptes-rendus d'appels) servant de base à la facturation et archivés par Mobistar priment sur tout autre élément de preuve, sous réserve du droit du Client de fournir la preuve du contraire par tous les moyens.

9.5. Les montants facturés sont payables dans un délai de 10 jours (sauf délai plus long mentionné sur la facture elle-même). Si une autre échéance de paiement a été convenue contractuellement et si la faillite est demandée ou exigée pour ce Client, ou en cas d'insolvabilité notoire ou d'une situation de cessation de paiement ou d'incapacité manifeste du Client, Mobistar se réserve le droit de modifier unilatéralement le délai de paiement. Le Client en sera informé par écrit.

9.6. Les factures sont acquittées par les moyens de paiement suivants :

- par virement bancaire, au moyen du formulaire transmis avec la facture, sans modification des données complétées par Mobistar sur ce dernier
- par domiciliation
 - a. sur un compte bancaire belge. La pré-notification prévue par la Directive européenne sur les services de paiement sera transmise via la facture, qui peut être envoyée au Client plus tôt que dans le délai de 14 jours fixé par la Directive.
 - b. sur carte de crédit Visa, Eurocard, Mastercard ou American Express.

Cette domiciliation est effectuée par un formulaire fourni par Mobistar.

Mobistar se réserve le droit, lors de la demande d'Activation, de demander que les factures soient réglées par domiciliation sur un compte en banque belge ou sur une carte de crédit acceptée par Mobistar.

9.7. Le client peut demander un duplicata de sa facture à condition que la date de facture ne dépasse pas 18 mois. Des frais administratifs peuvent être portés en compte pour chaque duplicata. L'affirmation du Client qu'il n'a pas reçu une certaine facture ne dispense pas le Client de son obligation de paiement du montant repris dans cette facture.

9.8. L'expiration du délai de paiement met de plein droit le Client en demeure sans qu'il y ait besoin d'une sommation. Dès l'expiration de ce délai, des intérêts moratoires sont dus, automatiquement et sans rappel préalable au taux légal, majorés d'une indemnité forfaitaire de 15 % sur le montant total de la facture, avec un minimum de 62 euros.

9.9. Sans préjudice de la possibilité offerte aux articles 9.7. et 9.8., tout paiement tardif nécessitant l'envoi de rappels pourra donner lieu à la facturation de frais administratifs. Il en va de même pour tout refus de paiement d'une facture domiciliée par l'institution financière désignée par le Client ou en cas de refus de paiement d'une facture domiciliée sur une carte de crédit ou si la mention sur le bulletin de virement du Client est incorrecte ou incomplète.

9.10. Sur son site www.mobistar.be, Mobistar met à disposition du Client un aperçu des factures payées et à payer par celui-ci, ainsi qu'une indication de sa consommation Internet.

10. Cession

10.1. Par Mobistar

Mobistar a le droit de céder en tout ou en partie ses droits et obligations contractuels à un tiers, sans le consentement

du Client et sans que celui-ci ne puisse prétendre à un quelconque dédommagement du fait de cette cession.

Le Client peut résilier le Contrat transféré sans compensation dans les 15 jours après l'avis de transfert, via une lettre recommandée à l'attention du repreneur.

10.2. Par le Client

Le Client ne peut céder ses droits et obligations nés du Contrat – en tout ou en partie – à un tiers que moyennant l'acceptation de Mobistar et sur signature par le Client et le repreneur d'un formulaire de cession dressé par Mobistar. Le repreneur doit aussi signer un nouveau Contrat et accepter les Conditions des Services.

11. Suspension du Contrat

11.1. Par Mobistar

11.1.1. En cas de non-paiement total ou partiel d'un montant de facture lors de l'échéance, et si le Client n'a pas donné suite à une sommation par écrit de Mobistar dans laquelle une période de régularisation de 1 semaine a été donnée, Mobistar peut de plein droit et sans indemnisation suspendre immédiatement la fourniture du ou des Services et/ou Options au Client, sauf lors d'une contestation fondée du montant facturé par le Client.

11.1.2. Si le Client ne respecte pas ses autres obligations vis-à-vis de Mobistar, comme indiqué dans les présentes Conditions pour Services ou Conditions Particulières applicables, notamment l'obligation d'usage normal stipulée à l'article 6.2., ou ne respecte pas les conditions d'utilisation d'un Service, Mobistar peut suspendre immédiatement, sans mise en demeure ou indemnisation, ce(s) Service(s) ou cette (ces) Option(s). Mobistar peut aussi le faire en cas de preuve ou d'indices sérieux de fraude. Mobistar se réserve le droit de suspendre par mesure de précaution l'accès aux Services ou aux Options si des hausses anormales de la consommation du Client ou de l'Utilisateur apparaissent, et ce, si possible par rapport à la moyenne de consommation des 3 mois précédents, après avoir informé le Client (si possible) par tous les moyens adaptés. Mobistar peut suspendre le Service si les cartes SIM ne sont plus utilisées activement (pas d'appels entrants ni/ou sortants) pendant 3 mois. Mobistar peut suspendre le Service si la carte SIM normale est utilisée pour des applications Machine to Machine.

11.1.3. Mobistar peut suspendre le ou les Service(s) ou les Options immédiatement, sans préavis ou indemnisation, en cas de force majeure ou pour des raisons liées à l'exploitation technique. Mobistar s'engage à informer le Client à ce sujet dans la mesure du possible et avec tous les moyens adaptés. Mobistar met tout en œuvre pour limiter de telles perturbations

autant que possible et les éliminer dans les plus brefs délais.

11.1.4. En cas de suspension conformément aux articles 11.1.1. et 11.1.2., Mobistar peut imputer des frais de suspension au Client. En outre, le Client reste tenu de respecter toutes les obligations, y compris l'obligation de paiement, qui lui sont imposées par le Contrat. Mobistar se réserve, en outre, le droit de réclamer les avantages de fidélité au Client. Un mois après la date de commencement de la suspension, le Contrat peut être terminé automatiquement et immédiatement.

11.2. Par le Client

Le Client peut demander une suspension du Contrat pour le Service Mobile, pour n'importe quelle raison, pour un certain délai qui ne peut pas dépasser la durée de trois mois par an. Cette période ne peut pas être prolongée.

Après les trois mois maximum, le Contrat est réactivé automatiquement. Les frais de réactivation, d'un montant de 18 euros par carte, peuvent être imputés au Client.

11.3. La suspension du Contrat entraîne de plein droit la suspension des Options qui lui sont reliées.

12. Résiliation

En cas de résiliation du Contrat relatif au Service Mobile, Mobistar se réserve le droit d'exiger la restitution de la/des Carte(s) SIM du Client.

12.1. Par Mobistar

12.1.1. Si le Client ne s'est pas mis en règle dans les dix jours après la suspension d'un Contrat par Mobistar en conséquence des articles 11.1.1. et 11.1.2., Mobistar a le droit de mettre fin immédiatement à ce Contrat par écrit, sans période de préavis, sans devoir de compensation de résiliation ni d'indemnisation.

12.1.2. Mobistar peut rompre immédiatement la Convention moyennant une lettre recommandée, sans période de préavis, sans devoir de compensation de résiliation ni d'indemnisation, si elle constate que le Client a donné à Mobistar des informations essentielles fausses, falsifiées ou incomplètes lors de la soumission de la demande de Contrat ou si le Client a négligé de communiquer des modifications importantes concernant les informations fournies ou si le Client utilise un Service à des fins contraires à l'ordre public, aux bonnes mœurs ou à une disposition légale ou réglementaire.

12.1.3. Mobistar se réserve le droit de résilier de plein droit et immédiatement la Convention en cas de faillite, de demande de report de paiement, de liquidation ou de dissolution de la

société du Client, sans devoir de compensation de résiliation ni d'indemnisation.

12.1.4. Outre les cas de résiliation immédiate visés aux articles 12.1.1., 12.1.2. et 12.1.3., Mobistar peut résilier un Contrat conformément aux dispositions de l'article 3.3.

Sauf dans les cas de résiliation immédiate prévus aux articles 12.1.1., 12.1.2. et 12.1.3. et sauf dans le cas de résiliation après une suspension prévu à l'article 11.1.4., Mobistar doit une compensation au Client si elle met fin à un Contrat avant la fin de la période contractuelle convenue. Cette indemnité est déterminée en fonction d'un Montant de référence fixé comme suit :

12.1.4.1. Résiliation du Contrat d'un Client disposant de moins de 6 numéros d'appel au moment de la résiliation.

- a. Aucune indemnité ne sera due en cas de résiliation anticipée d'un Contrat à l'issue du sixième mois suivant l'entrée en vigueur du Contrat.
- b. En cas de résiliation anticipée d'un Contrat au cours des 6 premiers mois suivant l'entrée en vigueur du Contrat, Mobistar sera redevable de l'indemnité suivante :

Montant de référence = [nombre de mois restants (par rapport à la limite de 6 mois)] x montant de l'abonnement mensuel pour le Service (Combiné) concerné.

Montant de l'abonnement mensuel = engagement minimum du Client (forfait d'utilisation mensuel/temps d'appel contractuellement inclus) et montants mensuels fixes par numéro d'appel et par Service et option supplémentaire souscrit(e).

- c. Si le Contrat ne prévoit aucun engagement minimum, le Montant de référence est calculé comme suit :

Montant de référence = [nombre de mois restants par rapport à la limite de 6 mois x montant moyen facturé au cours des 3 derniers mois précédant la résiliation dans le cadre du Contrat pour le Service (Combiné) concerné (tant au Client qu'aux Utilisateurs le cas échéant), éventuelles Options comprises x 50 %.

12.1.4.2. Résiliation du Contrat d'un Client disposant d'au moins 6 numéros d'appel au moment de la résiliation.

- a. En cas de résiliation d'un Contrat avant la fin de la période contractuelle convenue, Mobistar sera redevable de l'indemnité suivante :

Montant de référence : nombre de mois restants jusqu'à la date d'échéance du Contrat x montant de l'abonnement mensuel pour le Service (Combiné) concerné.

Montant de l'abonnement mensuel = engagement minimum du Client (forfait d'utilisation mensuel/temps d'appel contractuellement inclus) et montants mensuels fixes par numéro d'appel et par Service et option supplémentaire souscrit(e).

- b. Si le Contrat ne prévoit aucun engagement minimum, le Montant de référence est calculé comme suit :

Montant de référence = nombre de mois restants avant la date d'échéance du Contrat x montant moyen facturé au cours des 3 derniers mois précédant la résiliation dans le cadre du Contrat pour le Service (Combiné) concerné (tant au Client qu'aux Utilisateurs le cas échéant), éventuelles Options comprises x 50 %.

12.1.5. Un Contrat est résilié de plein droit au moment où les autorisations d'exploitation octroyées à Mobistar par les autorités belges compétentes pour le Service concerné viennent à échéance, sans qu'une compensation d'indemnisation ou de résiliation ne soit due par Mobistar.

12.1.6. Mobistar peut de plein droit résilier un(e) Service/Option sans période de préavis ou indemnités dues au Client si le Client n'utilise pas ce(tte) Service/Option pendant un an.

12.1.7. La résiliation en vertu des articles ci-dessus ne porte pas préjudice au droit de Mobistar de réclamer au Client des dommages-intérêts. Mobistar se réserve, en outre, le droit de réclamer les avantages de fidélité au Client.

12.2. Par le Client

12.2.1. Le Client peut résilier son Contrat à l'issue de la période contractuelle convenue conformément aux dispositions de l'article 3.3.

- Contrairement à cela, il est d'application pour le Contrat sur le Service Fixe avec Accès Indirect sans temps d'appel contractuel inclus que celui-ci, après le respect d'un délai minimum d'un mois, peut être résilié à tout moment par le Client, par tout moyen écrit.
- L'avis de résiliation est signifié par écrit à l'adresse référencée à l'article 19.

12.2.2. Si le Client met fin au Contrat avant la fin de la période contractuelle convenue, il devra payer une indemnité à Mobistar.

Cette indemnité est établie en fonction d'un Montant de référence fixé comme suit :

12.2.2.1. Les Clients disposant de moins de 6 numéros d'appel au moment de la résiliation.

- a. Aucune indemnité ne sera réclamée en cas de résiliation anticipée d'un Contrat à l'issue du sixième mois suivant l'entrée en vigueur du Contrat.
- b. En cas de résiliation anticipée d'un Contrat au cours des 6 premiers mois suivant l'entrée en vigueur du Contrat, le Client sera redevable de l'indemnité suivante :

Montant de référence = [nombre de mois restants (par rapport à la limite de 6 mois)] x montant de l'abonnement mensuel pour le Service (Combiné) concerné.

Montant de l'abonnement mensuel = engagement minimum du Client (forfait d'utilisation mensuel/temps d'appel contractuellement inclus) et montants mensuels fixes par numéro d'appel et par Service et option supplémentaire souscrit(e).

- c. Si le Contrat ne prévoit aucun engagement minimum, le Montant de référence est calculé comme suit :

Montant de référence = [nombre de mois restants par rapport à la limite de 6 mois x montant moyen facturé au cours des 3 derniers mois précédant la résiliation dans le cadre du Contrat pour le Service (Combiné) concerné (tant au Client qu'aux Utilisateurs le cas échéant), éventuelles Options comprises x 50 %.

12.2.2.2. Clients disposant d'au moins 6 numéros d'appel au moment de la résiliation.

- a. En cas de résiliation d'un Contrat avant la fin de la période contractuelle convenue, le Client sera redevable de l'indemnité suivante :

Montant de référence : nombre de mois restants jusqu'à la date d'échéance du Contrat x montant de l'abonnement mensuel pour le Service (Combiné) concerné.

Montant de l'abonnement mensuel = engagement minimum du Client (forfait d'utilisation mensuel/temps d'appel contractuellement inclus) et montants mensuels fixes par numéro d'appel et par Service et option supplémentaire souscrit(e).

- b. Si le Contrat ne prévoit aucun engagement minimum, le Montant de référence est calculé comme suit :

Montant de référence = [nombre de mois restants avant la date d'échéance du Contrat x montant moyen facturé au cours des 3 derniers mois précédant la résiliation dans le cadre du Contrat pour le Service (Combiné) concerné (tant au Client qu'aux Utilisateurs le cas échéant), éventuelles Options comprises x 50 %.

12.2.3. En vertu de l'article 12.2.2. concernant les Services Mobiles, il est déterminé que le Client peut résilier les Cartes SIM séparément mais qu'il doit maintenir actives chez Mobistar au minimum 80 % du nombre maximum de Cartes SIM qu'il a eu dans sa Flotte durant les 12 derniers mois. Si le Client annule plus de 20 % de ce nombre maximum de Cartes SIM, une compensation est calculée et appliquée conformément aux règles définies à l'article 12.2.2., au prorata du pourcentage de cartes annulées. Mobistar se réserve le droit d'adapter le tarif des autres Cartes SIM.

12.2.4. Résiliation d'un Service qui fait partie d'un Service Combiné

Si le Client met fin à l'un des Services qui font partie d'un Service Combiné avant l'expiration de la période contractuelle, le Client reconnaît et accepte que les dispositions mentionnées ci-dessous soient appliquées cumulativement par Mobistar.

12.2.4.1. Le Client n'a alors plus le droit de jouir de l'avantage tarifaire et des autres conditions spécifiques propres au Service Combiné. Cela signifie que pour le Service qui n'a pas été annulé prématurément, Mobistar considérera le Client pour la durée contractuelle convenue en tant que Client pour ce Service à part et Mobistar facturera donc le Client au tarif standard auquel le Service en question peut être obtenu à part.

12.2.4.2. Mobistar a par ailleurs le droit, pour le Service résilié anticipativement et qui fait partie d'un Service Combiné, de facturer une indemnité de résiliation conformément aux modalités prévues à l'article 12.2.2, au prorata de la partie résiliée.

12.3. Conséquences de la résiliation

La résiliation d'un Contrat entraîne de plein droit la résiliation des Services compris et des Options qui y sont liées. La résiliation, pour quelque raison que ce soit, ne porte pas préjudice à l'obligation du Client de payer tous les montants dus.

La résiliation du Contrat n'implique pas la résiliation d'un autre Contrat.

13. Signature du Client

Un fax signé a la même force probante que celle du message original et de la signature originale.

Dans les limites admises par la loi, la communication par courriel entre Mobistar et le Client a la même force probante que la preuve par écrit.

Chaque confirmation – envoyée par le Client par mail ou via le site Web Mobistar, ou envoyée via l'appareil de téléphonie mobile du Client (par exemple via SMS...) – des Options ou Services proposés ou présentés par Mobistar, ou de modification du Service ou de modification des Options, engagent le Client.

Suite à l'activation concernée et/ou la modification des Service ou Options, le Client est dès lors contractuellement lié à Mobistar. Les données sur les communications électroniques en question sont conservées par Mobistar, pour une durée qui ne sera pas plus longue que nécessaire.

14. Droits de propriété intellectuelle

Aucun élément de la Convention ne peut être interprété comme modification des droits de propriété intellectuelle de l'une des parties.

15. Information au Client

Mobistar tient à attirer l'attention du Client sur le danger d'utiliser un Appareil de téléphonie mobile pendant la conduite d'un véhicule, sur les dangers que ces Appareils peuvent présenter à proximité de carburants et d'explosifs, et sur les perturbations qu'ils peuvent induire sur des appareils médicaux ou des systèmes de navigation.

Mobistar ne peut être tenue pour responsable de dommages encourus par le Client ou par des tiers et résultant des facteurs mentionnés ci-dessus.

16. Non-renonciation

Le fait que l'une des parties omette à un moment donné d'exiger le strict respect de l'une des dispositions de la Convention ne peut en aucun cas être considéré comme une renonciation aux droits dont cette partie dispose. Ce fait n'empêche pas cette partie d'exiger par la suite le strict respect de cette disposition ou de toute autre condition de la Convention.

17. Nullité

La nullité, la non-exécution ou l'invalidité d'une des clauses de la Convention n'entraîne pas la nullité, l'invalidité ou la non-exécution des autres dispositions de la Convention, à moins que la Convention ne puisse exister sans la clause frappée de nullité.

18. Plaintes et litiges

18.1. Règlement à l'amiable

- a. En cas de plainte, le Client s'adresse au Service Clientèle de Mobistar dont l'adresse est mentionnée dans les Conditions Particulières.
- b. Si le Client n'est pas satisfait de la réponse du Service Clientèle de Mobistar, il lui est loisible de s'adresser au Service de Médiation pour les Télécommunications désigné à cette fin par les autorités compétentes.

Service de Médiation pour les télécommunications
Bischoffsheimlaan 29-35
1000 Bruxelles
tél. : 02 223 09 09
fax : 02 219 86 59
Mail : plaintes@mediateurtelecom.be
Site Web : www.mediateurtelecom.be

18.2. Règlement judiciaire

Tout litige relatif à l'existence, à l'interprétation ou à l'exécution de la Convention qui ne pourra pas faire l'objet d'un règlement à l'amiable entre le Client et Mobistar sera de la compétence exclusive des tribunaux de Bruxelles.

18.3. Droit applicable

Le droit belge régit toutes les dispositions de la Convention.

19. Notification

Toute communication à Mobistar doit être adressée au Service Clientèle de Mobistar dont l'adresse est mentionnée dans les Conditions Particulières.

Conditions propres au Service Mobile

1. Carte SIM

Sauf stipulation contraire, chaque Carte SIM est liée à un code PIN (numéro d'identification personnelle) et à un code PUK (clé personnelle de déblocage) qui sécurisent l'accès à la Carte SIM. Le Client doit utiliser ces codes suivant les instructions d'utilisation dans le manuel de l'Appareil mobile. Le Client est tenu de garder ces codes strictement secrets.

Mobistar reste propriétaire de la Carte SIM qu'il fournit au Client. Le Client s'engage à ne pas la transmettre, la céder, la louer, la détruire, ni à en permettre un quelconque usage par des tiers ou à l'endommager de quelque manière que ce soit.

Il s'engage à rendre immédiatement la Carte SIM à Mobistar à la première demande.

Le Client prend toutes les dispositions nécessaires pour éviter que sa Carte SIM ne soit utilisée de façon incorrecte ou illégale.

Toute tentative de copie des données d'identification de la Carte SIM et toute utilisation frauduleuse ou illégale de la Carte SIM sont interdites. Le Client s'engage à ne pas soumettre la Carte SIM à une quelconque décompilation, analyse ou rétrotechnique, à ne pas créer de logiciels dérivés et à ne pas utiliser la Carte SIM d'une autre façon que celle prévue dans le Contrat.

Le Client est responsable de tous les dommages causés à Mobistar ou à des tiers suite à l'utilisation de la Carte SIM, par quiconque et dans quelque Appareil que ce soit, même en cas de vol ou de perte.

En cas de perte ou de vol de la Carte SIM, le Client reste responsable de l'utilisation et du paiement jusqu'à ce que le Client prévienne Mobistar par téléphone par le biais du Service Clientèle et lui demande de suspendre temporairement la Carte SIM. Le Client reçoit ensuite une nouvelle Carte SIM et le Service est à nouveau activé. La perte ou le vol d'une Carte SIM ne signifie pas la résiliation du Contrat.

Le Client est seul responsable de l'insertion correcte de la Carte SIM dans son Appareil. Si la Carte SIM est bloquée ou est endommagée par une mauvaise manœuvre du Client, une nouvelle Carte SIM sera remise au Client sur demande écrite.

2. Roaming

Dans les conditions déterminées dans les Conditions des Services et selon les accords passés entre les opérateurs

étrangers et Mobistar, Mobistar offre la possibilité d'effectuer ou de recevoir des appels dans certains pays, ainsi que la possibilité d'établir des communications téléphoniques internationales depuis la Belgique.

Les possibilités de Roaming sont également déterminées par la/les zone(s) géographique(s) dans la/lesquelle(s) le Client désire passer et recevoir des appels et par les accords commerciaux conclus par Mobistar. La liste des pays dans lesquels le Roaming est possible ainsi que les tarifs de Roaming peuvent être adaptés au fur et à mesure de l'évolution de ces accords. De tels changements n'autorisent pas le Client à résilier son Contrat.

La liste des pays et les tarifs sont disponibles chez Mobistar et sur le site Web de Mobistar (www.mobistar.be). Si le Roaming est activé dans le cadre du Service de communication 'voix' mobile, le Roaming est automatiquement activé sur cette Carte SIM pour les Services de Mobile Data. Les tarifs du Roaming ne tiennent pas compte de la Formule d'abonnement de Mobile Data choisie et le Roaming n'est pas inclus dans la compensation mensuelle pour un abonnement aux Services de Mobile Data.

En vertu du Règlement CE concernant le Roaming (n°544/2009 dd. 18 juin 2009), Mobistar met en place un système de transparence et de protection tarifaire en vertu duquel le Client sera averti lorsqu'il aura consommé au plus 80% d'un certain seuil financier, selon le Règlement européen 50 euros (excl TVA) par défaut, et les sessions data roaming seront interrompues lorsque ce même seuil est entièrement consommé, sauf demande expresse du client. A sa demande expresse, le Client peut dès lors décider de ne pas bénéficier du système de transparence et de protection tarifaire.

Le Client trouve toute information concernant le système de transparence et de protection tarifaire dans les Conditions Spécifiques disponibles sur le site web de Mobistar. Le système de transparence et de protection tarifaire s'applique automatiquement depuis le 1er juillet 2010 (sauf demande expresse du Client de ne pas bénéficier du système).

Mobistar avertit en outre le Client que certains Appareils se connectent sur Internet et peuvent télécharger des données en itinérance (roaming) de manière automatique et incontrôlée et que le Client peut interrompre de telles connexions automatiques à des services de données en itinérance. Le Client peut trouver plus d'informations à ce sujet dans le mode d'emploi de l'Appareil concerné.

3. Transmission de données

Par le Service Mobile, le Client peut transmettre des données (SMS, MMS, Orange World,...), dans certaines conditions. Il existe plusieurs façons de procéder. Certaines de ces possibilités sont automatiquement mises à la disposition du Client, d'autres dépendent d'une Option choisie par le Client dans ce dernier cas, la date d'Activation peut être différente de la date d'Activation du Service Mobile.

4. Machine To Machine

Dans le cadre du Service Machine to Machine, une Carte SIM pour Machine peut être utilisée uniquement pour communiquer avec d'autres Cartes SIM pour Machine du même Client ou avec des Cartes SIM du même Client.

La communication peut être établie par la technologie GSM (voix ou transmission de données) ou par la technologie de Mobile Data.

Si une Carte SIM pour Machine est utilisée pour d'autres communications que celles décrites ci-dessus, Mobistar facturera ces communications, sauf Machine to Machine, avec ou sans effet rétroactif, aux tarifs en vigueur. En pareil cas, Mobistar a le droit de mettre cette Carte SIM pour Machine hors Service.

5. Portabilité du numéro mobile

La portabilité du numéro mobile permet aux Clients de conserver leur numéro de GSM lorsqu'ils changent d'opérateur mobile. Seul le numéro de GSM peut être transféré, pas les Services et les Options.

Le transfert de son numéro à Mobistar ne dispense pas le Client de l'obligation de respecter ses obligations vis-à-vis de l'opérateur précédent. Mobistar respectera les dispositions légales relatives au transfert des numéros et prendra les mesures nécessaires pour réaliser le transfert demandé par le Client. Mobistar ne peut cependant pas être tenue pour responsable si le transfert n'est pas exécuté ou est exécuté tardivement pour une raison dépendant de l'opérateur précédent ou du Client lui-même.

Mobistar ne peut pas, en particulier, être tenue pour responsable en cas de demande de transfert fautive, incorrecte ou illisible.

6. Communications

6.1. Sauf stipulation contraire, en cas de formule d'abonnement avec temps d'appel inclus, Mobistar peut reporter au mois suivant les minutes non utilisées à concurrence de la totalité du temps d'appel inclus par mois (maximum). Lors du passage à une nouvelle formule d'abonnement, la durée maximum pouvant être reportée dépend du temps d'appel inclus de la nouvelle formule d'abonnement choisie par le Client.

6.2. Le Client reconnaît que Mobistar lui alloue le tarif convenu sous la condition spécifique suivante : au moins 10 % des appels mensuels, sur la totalité de ses Cartes SIM, doivent être des appels entrants. Si le Client ne respecte pas cette condition, Mobistar se réserve le droit d'imposer immédiatement la suspension du Service Mobile, sans mise en demeure ni indemnité, conformément à la Convention et aux tarifs standard.

7. Option Office Zone Comfort

7.1. Moyennant certaines conditions, Mobistar accorde au Client du Service Mobile l'accès à l'option Office Zone.

7.2. L'option offre au Client la possibilité de bénéficier de conditions tarifaires avantageuses s'il passe un appel mobile et utilise pour ce faire une cellule gsm du réseau Mobistar qui fait partie de la Zone radio définie ci-après. Les spécifications détaillées et les tarifs applicables en vigueur pour de cette option figurent dans les Conditions particulières.

7.3. Mobistar s'engage à tout mettre en oeuvre pour garantir le meilleur fonctionnement possible de cette option. Cette obligation de Mobistar est une obligation de moyen. Toutefois, compte tenu du caractère statistique de cette option, tel qu'il est décrit ci-après, Mobistar ne peut être tenue responsable en cas d'impossibilité d'accès ou de défaut de l'option souscrite par le client.

7.4. Définition de la Zone radio et de la Zone géographique

7.4.1. La Zone géographique et la Zone radio sont définies de manière automatique spécifiquement pour le Client, dès l'activation de l'option par l'intermédiaire d'un SVI (serveur vocal interactif), pour proposer ainsi au Client des tarifs spécifiques en ce qui concerne certaines sortes d'appels mobiles. L'option est activée par l'utilisateur principal, il choisit et active la Zone géographique. En fonction du plan tarifaire choisi, soit tous les Utilisateurs, soit seuls les Utilisateurs désignés par l'utilisateur principal bénéficient des tarifs spécifiques.

7.4.2. La 'Zone géographique' du Client se définit comme étant l'intérieur d'un seul bâtiment choisi par le Client. Ce bâtiment doit être régulièrement utilisé dans le cadre des activités du Client et être situé en Belgique.

7.4.3. La 'Zone radio' du Client se définit comme un ensemble de cellules du réseau Mobistar. Cet ensemble de cellules est choisi par Mobistar de telle manière qu'il corresponde le plus possible avec la Zone géographique fixée par le Client. Étant donné que Mobistar apporte continuellement des modifications au réseau Mobistar, la disponibilité des cellules spécifiques au sein de la Zone géographique est également susceptible d'être modifiée. La fixation de la Zone radio ne peut donc être statique et Mobistar aura le droit de modifier celle-ci unilatéralement de telle sorte que celle-ci soit la plus appropriée possible, sur la base de l'évolution du réseau Mobistar.

7.4.4. Compte tenu du caractère statistique de la transmission des ondes radio et de la répartition du trafic sur le réseau Mobistar, il est impossible pour Mobistar de garantir que tous les appels provenant d'un téléphone mobile du Client à partir de sa Zone géographique utilisent les cellules de la Zone radio du Client, pour l'établissement de la communication. Il est donc impossible pour Mobistar de garantir que tous les appels d'un Appareil mobile Mobistar du Client à partir de la Zone géographique puissent bénéficier des tarifs préférentiels de l'option. Ainsi, Mobistar ne peut en particulier être tenue responsable des éventuelles conséquences qui accompagnent la présence d'entraves aux ondes radio (bâtiments, obstacles naturels, ...), des conditions atmosphériques ou de la disponibilité du réseau (saturation, travaux, ...).

8. Restrictions en matière d'accès et/ou d'utilisation du Service Mobile

Mobistar ne peut garantir l'accès au Service Mobile ni sa prise en charge si la carte SIM fait l'objet d'une décompilation, analyse ou rétrotechnique ou si elle est utilisée à d'autres fins impropres ou illégitimes.

La vitesse de chargement et de téléchargement n'est soumise à aucune restriction si le Client a utilisé un forfait dans le cadre du Service de Mobile Data. Ce point peut évoluer en fonction du plan tarifaire. Ces informations sont fournies sur le site web de Mobistar.

9. Informations relatives au processus d'activation du Service Mobile

Le processus d'activation du Service Mobile prévoit les délais moyens ci-après, fournis à titre indicatif, pour l'activation du Service Mobile. L'activation implique la possibilité de passer et

de recevoir des appels via le Service Mobile, Options éventuelles non comprises.

Activation avec transfert de numéro mobile : de 4 à 11 jours à compter du jour où Mobistar dispose d'un dossier complet et correct, en fonction des systèmes auprès de l'autre opérateur (transfert simple ou complexe).

Mobistar tiendra compte, dans la mesure du possible, de la date de transfert demandée par le Client.

Activation sans transfert de numéro mobile : 2 jours à compter du jour où Mobistar dispose d'un dossier complet et correct.

Ces délais sont des délais moyens fournis à titre indicatif. Ils peuvent donc varier d'un cas à l'autre. Ces délais s'appliquent dans la mesure où Mobistar dispose d'un dossier complet et correct. Le Client est tenu de fournir à Mobistar toutes les informations exactes requises à temps. Les retards dus à des opérateurs tiers ou au Client allongent le délai d'activation.

Si l'activation concerne un Client ayant plusieurs entités de facturation, les délais susmentionnés seront en tout état de cause prolongés de cinq jours afin de pouvoir procéder à la préparation administrative du dossier.

Conditions propres au Service de Téléphonie Fixe

1. Définitions

- **'Matériel Mobistar pour le Service de Téléphonie Fixe'** : matériel mis à disposition par Mobistar pour faire fonctionner le Service de Téléphonie Fixe.
- **'Lignes d'accès'** : la totalité des lignes de télécommunication et de transmission de données, y compris les lignes louées et/ou de téléphone public et l'équipement correspondant qui permettent au Client d'accéder à un PoP (Point of Presence) de Mobistar et/ou au réseau mobile de Mobistar.
- **'PABX'** (ou **'PBX'**) : Private Automatic Branch Exchange, centrale téléphonique privée installée chez le Client et raccordée au réseau public de téléphonie ou au réseau d'une PTO.
- **'PTO'** : société qui, à titre d'opérateur local d'un réseau de télécommunications ou de fournisseur local d'un Service de télécommunications, met à disposition des lignes d'accès.
- La **'LOACPS'** ou **'Letter of Authorisation CPS'** indique le document par lequel le Client donne le mandat à Mobistar pour entreprendre les actions nécessaires chez l'opérateur local pour que les communications à partir d'une ligne

de téléphone fixe du Client se déroulent automatiquement via Mobistar.

- La **'LoANP'** ou **'Letter of Authorisation Number Portability'** indique le document grâce auquel le Client mandate Mobistar pour porter ses numéros de téléphone fixes vers Mobistar, avec pour conséquence que le contrat du Client avec l'opérateur donneur concernant ces numéros fixes est résilié.
- **L'Appareil fixe'** et **L'Appareil fixe approuvé'** : un Appareil fixe est un Appareil téléphonique raccordé ou non à une centrale de téléphone privée (PABX). Un Appareil fixe approuvé est un Appareil fixe agréé par la régulation belge en vigueur au moment de l'utilisation.
- **'Service de Téléphonie Fixe'** : le Service public de télécommunication offert par Mobistar au Client dans le cadre d'un Contrat et qui permet d'établir des communications au départ d'une ou de plusieurs lignes téléphoniques.
- **'VPN'** : réseau virtuel privé, une entité structurée et cohérente de composants téléphoniques configurés de façon à former un réseau de téléphonie privé.
- **'Canaux de communication'**: partie de la bande passante réservée à un entretien téléphonique
- La **'Business Livebox'** est le **'Integrated Access Device'**(IAD), et ses accessoires, tels que la fiche PABX et les appareils installés dans le cadre de l'option de fourniture de service minimum par le biais duquel les Services Internet haut débit et/ou de téléphonie fixe via haut débit sont implémentés chez le client. La connexion Internet haut débit et/ou de téléphonie fixe via haut débit et la Business Livebox constituent une entité technique indissociable. La Business Livebox est installée chez le Client par un installateur désigné par Mobistar. La Business Livebox reste en tout temps la propriété de Mobistar. Les droits et obligations relatifs à la Business Livebox sont repris aux articles 2, 3 et 4 des Conditions spécifiques au Service Internet haut débit.

2. Description des différents Services

2.1. Avec le Service de Téléphonie Fixe à accès indirect, les communications et les appels nationaux et internationaux à des GSM et à certains numéros spéciaux sont possibles à partir d'une ou plusieurs lignes de téléphone fixes différentes connectées au réseau de téléphonie public. L'accès au Service de Téléphonie Fixe à accès indirect ne peut s'obtenir qu'avec un téléphone fixe en ajoutant le préfixe '1595' (soit manuellement, soit automatiquement) avant le numéro complet du destinataire.

2.2. Le Service de Téléphonie Fixe avec accès en ligne directe : une liaison d'un ou plusieurs canaux de communication est mise en place entre le matériel final du Client et un point de raccordement sur le réseau Mobistar, avec pour but

l'obtention de meilleurs tarifs pour les Appels fixes du Client vers tous les réseaux mobiles et vers toutes les destinations nationales et internationales.

Il existe différentes solutions techniques pour connecter le Client. Celles-ci sont choisies en fonction de la localisation et de l'infrastructure (par exemple le type de PABX) du Client, de la topologie de son réseau téléphonique et du trafic téléphonique attendu. Une autre solution peut être choisie pour chaque site du Client.

Le matériel que Mobistar met à disposition du Client dans le cadre de ce Service, est du matériel Mobistar, excepté quand il est vendu au Client.

2.3. Le Service 0800 est un Service de communication téléphonique avec lequel il est possible pour les Utilisateurs de téléphoner gratuitement au Client selon des critères fixés au préalable. Ce Service inclut l'octroi au Client d'un numéro d'appel (un 'numéro 0800') et d'un certain nombre de Services optionnels. Les appels des Utilisateurs vers le numéro 0800 du Client sont payés par le Client.

2.4. Le Service VPN dans le cadre du Service Téléphonie Fixe : le Service à valeur ajoutée VPN existe pour proposer au Client un réseau privé virtuel avec lequel plusieurs fonctions peuvent être établies : un plan de numérotation privé, le filtrage des appels, les numéros abrégés, le Closed User Group,... Les fonctions choisies sont définies dans les Conditions Particulières.

2.5. Si, dans le cadre de la Convention, Mobistar met des raccordements à disposition du Client, il convient de respecter les Conditions et les prix appliqués par les PTO respectifs.

Le Client sait et accepte que ces Conditions et ces prix puissent être modifiés.

2.6. Le Service de Téléphonie Fixe peut être interrompu en raison de travaux d'entretien, de réparation, de modernisation ou d'extension le cas échéant, Mobistar fera le maximum pour exécuter ces travaux en dehors des horaires de travail et pour en informer le Client à l'avance.

2.7. Le Service VOIP Trunking consiste en une connexion entre l'IPBX certifié du Client et le réseau Mobistar via une interface Ethernet.

2.8. Les numéros Marketing ne sont pas des numéros géographiques de type 090X etc. de la série ou des séries prévues dans le plan de numérotation national pour la fourniture de services payants via les réseaux de communications électroniques. Mobistar propose les numéros Marketing suivants : 070, 078, 0800, 0900, 0902, 0903, 0904.

3. Obligations du Client

3.1. Outre les dispositions prévues à l'article 3 des Conditions Générales, Mobistar s'octroie le droit de refuser la demande de mise en Service d'un ou de plusieurs raccordements à l'intérieur du Service de Téléphonie Fixe ou de certaines fonctions du Service de Téléphonie Fixe, plus précisément dans les cas suivants :

- le Client ne dispose pas du matériel requis pour assurer le bon fonctionnement du Service de Téléphonie Fixe
- d'après les premières estimations de Mobistar, le Client n'aura pas la capacité de générer un volume suffisamment élevé avec le Service de Téléphonie Fixe
- les installations du Client sont techniquement incompatibles : mauvais câblage, configuration impossible du PABX, une distance géographique non conforme aux normes de qualité du Service...

Si nécessaire, le Client lui-même doit, à ses propres frais et sous sa responsabilité, adapter et intégrer son matériel – et, en particulier, le câblage interne à partir du matériel Mobistar pour le Service de Téléphonie Fixe et/ou son PABX – pour permettre la mise en Service du Service de Téléphonie Fixe.

3.2. LOACPS

En cas de Service de Téléphonie Fixe à accès indirect, avec lequel le Carrier Select code de Mobistar est ajouté automatiquement, le Client s'engage à renvoyer la LOACPS signée à Mobistar au plus tard 7 jours après la conclusion du Contrat.

Pour un Service Combiné, en cas d'absence de LOACPS signée et renvoyée à temps, le Service de Téléphonie Fixe ne sera pas activé, tandis que l'autre Service qui fait partie du Service Combiné sera bien activé et facturé aux tarifs standard auxquels ce Service est obtenu à part chez Mobistar.

3.3. Obligations relatives à l'utilisation du Service de Téléphonie Fixe

3.3.1. La responsabilité de l'utilisation du Service de Téléphonie Fixe incombe entièrement au Client, d'après les Lois et la réglementation en vigueur. Mobistar ne peut être tenue pour responsable d'une utilisation frauduleuse du Service de Téléphonie Fixe. En particulier, Mobistar n'est pas tenue de signaler au Client une augmentation anormale ou excessive de l'utilisation du Service de Téléphonie Fixe.

3.3.2. Le Client s'engage à utiliser le Service de Téléphonie Fixe dans les Conditions déterminées dans le Contrat et à signaler dans les 24 heures toute perturbation ou interruption du Service

au Centre de dépannage du Service Fixe accessible tous les jours à toute heure.

3.3.3. Le Client s'engage à ne pas utiliser le Service de Téléphonie Fixe dans un but illégal ou immoral et remboursera à Mobistar tous les frais et amendes qui lui seront imposés à la suite d'une infraction à cette clause.

3.3.4. Le Client s'engage à utiliser un montant minimum de communications par le Service de Téléphonie Fixe pour chaque période de 12 mois successifs. Au cas où le montant minimum facturé ne serait pas atteint, Mobistar portera en compte la différence au Client : le montant minimum, moins la somme des montants effectifs facturés pour les communications des 12 derniers mois.

Mobistar a le droit de contrôler si le montant de facturation minimum est atteint et peut procéder annuellement aux adaptations nécessaires. Le montant minimum qui doit être atteint par le Client du Service de Téléphonie Fixe à chaque période de 12 mois est mentionné dans les Conditions Particulières.

3.4. Sauf dispositions contraires, le Client s'engage à ne pas transférer ni vendre le Service de Téléphonie Fixe, en tout ou en partie, à des tiers et à ne pas en permettre l'utilisation par des tiers de quelque manière que ce soit.

4. La portabilité du numéro fixe

La transférabilité de numéros fixes permet aux Clients de conserver leurs numéros de téléphone lorsqu'ils changent d'opérateur fixe. Le transfert de ses numéros à Mobistar ne dispense pas le Client de l'obligation de respecter ses obligations vis-à-vis de l'opérateur précédent.

Mobistar respectera les dispositions légales relatives à la portabilité des numéros et prendra les mesures nécessaires pour réaliser le transfert demandé par le Client. Mobistar ne peut cependant pas être tenue pour responsable si le transfert n'est pas exécuté pour une raison dépendant de l'opérateur précédent du Client, ou du Client lui-même. Mobistar ne peut pas en particulier être tenue pour responsable en cas de demande de transfert fausse, incorrecte ou illisible.

LoANP

Dans le cas où le Client dispose déjà de numéros de téléphone fixes et souhaite que Mobistar implémente ces numéros sur son réseau, Mobistar doit être en possession d'une LoANP signée par le Client afin de pouvoir activer le Service de Téléphonie Fixe. Le Client s'engage à renvoyer la LoANP concernant la Téléphonie Fixe signée à Mobistar au plus tard 7 jours après la conclusion du Contrat.

5. Restrictions en matière d'accès et/ou d'utilisation du Service de Téléphonie Fixe

Mobistar n'impose aucune restriction en matière d'utilisation du Service de Téléphonie Fixe : toutes les destinations standard sont joignables, à moins que des restrictions ne soient imposées par le législateur (par exemple l'utilisation de numéros Marketing).

Le Client a la possibilité de bloquer lui-même certains numéros dans le PABX. Il peut également le demander à Mobistar.

Dans le cadre de VOIP Trunking, seules la quantité de bande passante et la qualité du Service de Téléphonie Fixe sont mesurées à l'aide de plusieurs paramètres afin de contrôler la qualité du service.

6. Informations relatives au processus d'activation du Service de Téléphonie Fixe

Par accès au Service de Téléphonie Fixe choisi (avec PRA, Accès Indirect via CPS, DLS), la première date de raccordement sera fixée par lieu, en concertation avec le client dans le cadre d'un projet. Tout dépend du lieu et de la nécessité de faire réaliser des travaux sur place par des opérateurs tiers, auquel cas les délais d'activation sont allongés. Le Client est tenu de fournir à Mobistar toutes les informations exactes requises à temps. Mobistar met un 'Customer Journey leaflet' à disposition du Client. Il contient de plus amples informations sur les phases et les délais d'installation du Service de Téléphonie Fixe.

7. Le service de numéros Marketing

7.1. Mobistar fournit chaque mois 2 documents au Client : d'une part, le Statement et, d'autre part, une facture portant sur les services fournis par Mobistar dans le cadre du service de numéros Marketing.

7.2. Facturation du service de numéros Marketing

7.2.1. Mobistar fournit chaque mois 2 documents au Client : d'une part, le Statement et, d'autre part, une facture portant sur les services fournis par Mobistar dans le cadre du service de numéros Marketing.

7.2.2. Le Statement reprend la liste des communications vers les numéros Marketing du Client. La liste des communications reprise dans le Statement est ferme et fait foi en cas de contestations.

Dans ce document, Mobistar fera référence, sur une ligne distincte, à un 'Montant récolté sur l'ordre et pour le compte d'une tierce partie' – Circulaire AFER n° 50/2009 (E.T. 109.696) datée du 12/11/2009 et/ou Circulaire n° IR/IV-4/91.638 (AREC - 2/2009 AFER 51-2009) datée du 10/11/2009' ainsi que le montant collecté (TVAC) pour cette période. Sur la base des

Circulaires susmentionnées et de l'Article 2 du Code TVA belge, aucune TVA ne sera due en sus du montant collecté.

7.2.3. La facture stipule le montant que le Client doit verser à Mobistar pour la fourniture du service de numéros Marketing. Mobistar envoie le Statement et la facture au Client au plus tard le 20e jour du mois qui suit le mois des transactions.

Le Client est tenu de payer la facture conformément à l'article 9 des conditions générales.

7.2.4. Le Client est responsable du paiement de la TVA à l'administration de la TVA.

7.3. Les utilisateurs des numéros payants ont le droit de contacter Mobistar pour demander des informations sur ces numéros et Mobistar leur transmettra l'identité du Client, conformément aux dispositions du Contrat.

7.4. Le Client est tenu de communiquer aux utilisateurs le tarif de chaque appel. Le Client créera une facture individuelle pour les utilisateurs à la demande de ceux-ci.

Conditions propres au Service Internet haut débit

1. Définitions et description du Service Internet haut débit

Le '**Service Internet haut débit**' indique le Service par lequel Mobistar implémente le raccordement du Client au réseau Mobistar en ce qui concerne la connexion Internet haut débit. Les spécifications détaillées de ce Service sont nommées dans la description de produit reprises au titre de Conditions Particulières dans ce Contrat avec le Client concernant ce Service.

Le type d'accès haut débit qui est fourni à un Client déterminé dépend concrètement de la situation de ce Client, notamment (mais non exclusivement) le nombre de canaux de communication dont le Client souhaite disposer, la qualité de la paire de cuivre présente, la distance entre le site du Client et le réseau de l'opérateur historique.

Le '**Répertoire**' indique l'espace du serveur de Mobistar sur lequel sont présents l'ensemble du Site Internet, des Fichiers logs, des statistiques, etc. du Client.

Le '**Nom de domaine**' indique la chaîne de deux éléments (conformément au nom et à l'extension choisis par le Titulaire du nom de domaine pour l'enregistrement), permet un accès simplifié à un site Web.

Le **'Titulaire du nom de domaine'** est la personne physique ou morale qui est enregistrée en qualité de Titulaire du nom de domaine, en l'occurrence le Client.

'My Office' est le service qui permet au Client d'accéder à l'utilisation de boîtes de messagerie personnalisées et qui permet au Client d'envoyer et de recevoir des messages mail. L'utilisation de My Office fait partie du Service.

Le **'Fichier log'** indique le fichier texte où est enregistré l'historique des communications entre le serveur sur lequel est présent le Site Internet du Client, et les internautes qui se connectent à ce Site Internet.

Le **'Prestataire'** est la personne qui agit en qualité d'intermédiaire pour le compte du Titulaire du nom de domaine afin d'effectuer des opérations sur le Nom de domaine, en l'occurrence Mobistar.

Le **'Registral'** ou **'Bureau d'enregistrement'** est le centre d'enregistrement pour Noms de domaine responsable des actions concernant le Nom de domaine que le Client peut demander dans le cadre de son Contrat relatif au Service. Les **'Self Care Tools'** sont les applications Web électroniques par le biais desquelles le Client peut apporter des modifications aux Services Fixes. Mobistar met tout en oeuvre pour que ses systèmes effectuent automatiquement et le plus vite possible les adaptations demandées par le client via les outils Self Care Tools.

La **'Business Livebox'** est le **'Integrated Access Device'**(IAD), et ses accessoires, tels que la fiche PABX et les appareils installés dans le cadre de l'option de fourniture de service minimum, par le biais duquel les Services Internet haut débit et/ou de téléphonie fixe via haut débit sont implémentés chez le client. La connexion Internet haut débit et/ou de téléphonie fixe via haut débit et la Business Livebox constituent une entité technique indissociable. La Business Livebox est installée chez le Client par un installateur désigné par Mobistar. La Business Livebox reste en tout temps la propriété de Mobistar.

L'**'Hébergement Web'** est le service qui consiste à stocker sur un serveur, les pages composant un Site Internet pour permettre à un internaute de les consulter. Dans le cadre du Service Internet haut débit, il peut s'agir tant d'un Hébergement Web Windows que d'un Hébergement Web Linux.

Le service **'VPN'** dans le cadre du Service Internet haut débit : il consiste à proposer au Client un Réseau Virtuel Privé sur les connexions haut débit qui sont installées sur les sites du Client.

2. Prestations, obligations et responsabilité de Mobistar

2.1. Mobistar ne garantit la compatibilité de son Service Internet haut débit qu'avec la Business Livebox mise à disposition par Mobistar.

2.2. Le Client reconnaît être informé qu'aucune connexion Internet et de téléphonie fixe n'est plus possible par le biais du Haut débit dans les cas suivants :

- survenance d'une panne d'électricité, sauf si le Client dispose d'une centrale d'alarme, dans quel cas Mobistar prévoit une batterie d'appoint pour la fourniture du Service
- le Client met la Business Livebox hors service.

Dans les cas susmentionnés, le Client se trouve dans l'impossibilité de contacter les services d'urgence par le biais du Service Internet haut débit et téléphonie fixe par haut débit. Mobistar invite donc le Client à mettre le moins possible la Business Livebox hors service.

En cas d'interruption de l'accès au débit et/ou de la téléphonie fixe via haut débit, le Client a la possibilité dans certains cas de bénéficier contre paiement de l'option de fourniture de service minimum conformément aux conditions mentionnées dans les descriptions de produit. Le bon fonctionnement de l'option service minimum dépend de la qualité de l'accessibilité au Service Mobile à l'endroit où se trouve le Client.

2.3. Afin de garantir l'intégrité et les performances du Service Internet haut débit et du Réseau Mobistar, Mobistar se réserve le droit à tout moment de surveiller les volumes utilisés et de réaliser toutes les opérations nécessaires à la préservation de cette intégrité et de ces performances.

2.4. Le Service Internet haut débit fourni par Mobistar se limite à la fourniture des connexions nécessaires pour pouvoir disposer de l'Internet haut débit et de la téléphonie fixe. L'appareillage final nécessaire pour pouvoir disposer du Service lui-même n'est donc pas concerné et est entièrement sous la responsabilité du Client.

2.5. Responsabilité de Mobistar pour le Service Internet haut débit

Sans préjudice des dispositions de l'article 5 des Conditions Générales, Mobistar ne peut être tenue responsable de dégâts dans les cas suivants ou à la suite de :

- la mauvaise utilisation d'appareils qui permettent l'accès au Service Internet haut débit, à l'exception d'un mauvais fonctionnement, non causé par le Client, de la Business Livebox
- les actions entreprises par l'opérateur historique

- les problèmes de ralentissement de la vitesse ou d'un fonctionnement limité du Service Internet haut débit pouvant découler :
 - des modifications au Service Internet haut débit en cas de travaux de l'opérateur historique sur son réseau, ses lignes ou sa centrale
 - du fait que le lieu d'installation du Service Internet haut débit se situe trop loin d'une centrale téléphonique de l'opérateur historique, dont la distance varie au cas par cas et dépend de paramètres ne pouvant être imputés *à Mobistar
 - de l'activation d'un numéro voisin, ce qui peut donner lieu à l'impossibilité de surfer, à des perturbations ou des ralentissements
 - de la présence simultanée d'un grand nombre de surfeurs ou de téléchargeurs sur la même boucle
 - du mauvais état ou de la mauvaise qualité du câblage sur le lieu de l'installation
 - d'une combinaison des facteurs susmentionnés.
- une perturbation du fonctionnement d'un serveur. Le Client reconnaît notamment que le logiciel utilisé pour gérer le serveur fait partie d'un domaine extrêmement complexe et qu'il est impossible de garantir qu'aucune erreur ou perturbation ne puisse survenir. Mobistar fera tout son possible pour limiter ce type de perturbations

2.6. Responsabilité de Mobistar en ce qui concerne l'Hébergement

La responsabilité de Mobistar ne peut être engagée pour tout préjudice pouvant survenir notamment, mais non limitativement, en cas :

- de blocage de l'accès à l'Hébergement en raison de la présence (i) d'un élément illicite sur le Site du Client (ii) ou du non-respect du Contrat ou de la législation en vigueur
- de refus d'activer l'Hébergement pour les motifs mentionnés dans l'article 6.2 du chapitre "Conditions propres au Service Internet haut débit"
- de contenu du Site du Client ne correspondant pas aux obligations imposées par Mobistar
- de perte de données stockées dans le Répertoire du Client et non sauvegardées par ses soins
- d'absence de mise à jour du système d'exploitation du Client
- de saturation du serveur entraînant ainsi le blocage de l'accès au Site Internet du Client du fait de son manquement au respect de l'espace disque qui lui est alloué ou des règles fixées en matière de bande passante
- de difficultés d'accès au Site du Client si ces difficultés sont notamment liées à l'architecture de son Site, au nombre d'internautes souhaitant se connecter simultanément à son Site, ou à tout prestataire chargé d'assurer le transport des données sur le réseau Internet
- du caractère illicite du contenu du Site du Client
- d'envoi de Spam ou de Publipostage pratiqué par le Client

- ou l'intermédiaire du Site du Client
- de contamination du Site du Client par un virus, la protection du Site incombant au Client
- d'intrusion, de malveillance de tiers sur le Site du Client ou sur un serveur de Mobistar ou sur le Site d'un tiers
- de propagation d'un virus par l'intermédiaire du Site du Client (volontairement ou non)
- d'exercice d'activités interdites via le Site du Client telles que mentionnées dans l'article 6.7 'Activités à Risque' du chapitre "Conditions propres au Service Internet haut débit".

3. Obligations du Client

3.1. Exigences préalables à l'installation de la Business Livebox et à l'activation du Service Internet haut débit

3.1.1. Le Client s'engage à donner accès, au moment prévu de l'installation et/ou à tout moment pendant la durée du Contrat au Service Internet haut débit, au lieu de l'installation, que ce soit à Mobistar ou à son sous-traitant, afin d'effectuer les travaux nécessaires et les aménagements pour permettre à Mobistar de satisfaire à ses obligations contractuelles.

Mobistar se réserve le droit d'imputer des frais au Client si Mobistar ou son sous-traitant ne peut accéder au site d'installation aux moments convenus.

Le Client s'abstient de procéder lui-même à de tels travaux pour l'installation de l'Équipement, sauf accord explicite de Mobistar.

3.1.2. Le Client prépare au préalable le lieu de l'installation et prévoit assez d'espace pour l'installation de la Business Livebox. Cela implique que :

- les cartes Ethernet disponibles doivent être installées et opérationnelles
- le HUB/switch/routeur doit être installé, accessible et opérationnel, si le Client en dispose
- le PABX doit être installé, accessible et opérationnel, si le Client en dispose : le PABX doit également être compatible avec le standard Euro-ISDN
- les câbles (câble UTP) pour connecter les PC existants au HUB ou au routeur doivent être disponibles
- des prises de courant doivent être disponibles en nombre suffisant à proximité du Point de raccordement
- le Client doit avoir à disposition les 'administrator user names' et les mots de passe des PC devant être configurés, tels que précédemment communiqués par Mobistar
- le Client doit avoir à disposition le numéro de téléphone de la centrale d'alarme à laquelle son système d'alarme est connecté, si le Client dispose d'un tel système
- le Client doit avoir à sa disposition les données de contacts du fournisseur PABX s'il en dispose.

3.1.3. Le Client doit permettre à Mobistar ou à son sous-traitant, le cas échéant, de prendre gratuitement du courant chez le Client.

3.1.4. Si le Client n'est pas propriétaire du bâtiment, il doit demander l'autorisation nécessaire au propriétaire avant le début des travaux. Mobistar n'est pas responsable des travaux réalisés dans le bâtiment avec l'autorisation du Client.

3.1.5. Mobistar se réserve le droit de ne pas activer le Service Internet haut débit et de résilier le Contrat pour le Service Internet haut débit avec effet immédiat sans frais ni dommage-intérêt, si le Client ne satisfait pas à l'une ou à plusieurs des exigences susmentionnées.

Dans cette hypothèse, Mobistar se réserve le droit d'exiger une indemnité pour rupture anticipée du Client, conformément aux dispositions de l'article 12 des Conditions Générales.

3.1.6. Le Client doit informer Mobistar bien à l'avance d'un déménagement prévu.

Le Client se charge lui-même du nécessaire pour le déménagement du Business Livebox et ses accessoires.

Toutefois, l'installation de la Business Livebox chez le Client après le déménagement sera effectuée par un installateur désigné par Mobistar. Pour permettre l'installation de la Business Livebox après le déménagement, le Client doit strictement respecter les dispositions de l'article 3.1. 'Exigences préalables à l'installation de la Business Livebox et à l'activation du Service Internet haut débit' et les dispositions de l'article 4.8 'Installation de la Business Livebox'. L'installation de la Business Livebox à la nouvelle adresse ne sera également effectuée que si toutes les conditions nécessaires pour Mobistar sont réunies et qu'aucune impossibilité technique (dans le sens de l'article 3.5. des Conditions générales) n'empêche de fournir le Service.

3.2. Utilisation consciencieuse et normale du Service Internet haut débit

Le Client s'engage à ne pas céder d'adresse IP fixe à des tiers et à ne pas laisser des tiers en faire usage.

Le Client appliquera et respectera les directives de Mobistar en ce qui concerne la Business Livebox afin de garantir le bon fonctionnement et le support du Service Internet haut débit.

Le déplacement de la Business Livebox de son site d'installation originel est formellement interdit, à l'exception d'un déplacement à l'intérieur du bâtiment. Mobistar informe le Client que le déplacement à l'intérieur de la Business Livebox peut avoir un impact sur le Service Internet haut débit. Le Client est seul responsable des conséquences d'un déplacement de la Business Livebox.

4. Droits et obligations du Client relatifs à la Business Livebox

4.1. Pour l'utilisation de la Business Livebox, le Client reçoit un droit de licence ordinaire, non exclusif et incessible, et cela pour les objectifs, la durée et dans les limites indiquées dans le Contrat.

4.2. Le Client s'engage à ne pas supprimer les mentions sur la Business Livebox qui indiquent que la Business Livebox n'est pas la propriété du Client et à veiller à la conservation et au bon état de ces mentions.

4.3. Le Client s'engage à ne pas transmettre ou louer la Business Livebox, ni en totalité, ni en partie, à des tiers, sauf autorisation expresse de Mobistar.

4.4. Le Client s'engage à ne pas effectuer ni faire effectuer de réparation, d'entretien ou de modification sur l'Équipement par des tiers qui ne sont pas reconnus par Mobistar, et à ne pas démonter ni faire démonter la Business Livebox.

4.5. Le Client utilisera la Business Livebox 'en bon père de famille' dans un environnement de bureau normal. Dès que la Business Livebox est livrée au Client et aussi longtemps qu'il reste à la disposition du Client, ce dernier est seul responsable :

- de chaque utilisation qui en est faite et des conséquences de cette utilisation
- de toute perte, de tout vol ou de toute dégradation de la Business Livebox, quelle qu'en soit la cause, à l'exception des défauts de l'Équipement non causés par le Client et de l'usure normale.

4.6. Si la Business Livebox s'avère défectueuse, Mobistar réparera gratuitement le défaut ou remplacera la Business Livebox pour autant que le défaut n'ait pas été causé par le Client. Si Mobistar doit remplacer la Business Livebox, le Client est tenu de restituer la Business Livebox défectueuse à Mobistar via l'installateur.

4.7. Si un tiers prend une mesure conservatoire à l'encontre du Client ou effectue une saisie exécutoire sur la Business Livebox, le Client s'engage à indiquer immédiatement à ce tiers que la Business Livebox n'est pas la propriété du Client et qu'il est simplement placé sur le lieu de l'installation. Si le tiers refuse cette mainlevée à l'amiable, tous les coûts supportés par Mobistar pour faire valoir ses droits seront à la charge du Client.

4.8. Installation de la Business Livebox

Dans sa configuration standard, l'installation de la Business Livebox se compose de :

- l'installation de la Business Livebox à une distance maximale de 30 mètres du câble Ethernet ou téléphonique présent (sur plinthes)

- l'installation d'une batterie d'appoint dans la Business Livebox seulement dans le cas où un système d'alarme est présent chez le Client
- la configuration de la Business Livebox pour la téléphonie fixe et l'Internet haut débit
- pour autant que le Client utilisait déjà l'Internet haut débit et/ou les services de téléphonie fixe par le biais d'un ou de plusieurs autres fournisseurs : la connexion complète de l'installation téléphonique et des routeurs/ordinateurs du Client à la Business Livebox, la configuration du WiFi et l'installation du service de communication My Office Services
- pour autant que le Client n'utilisait pas encore l'Internet haut débit et/ou les services de téléphonie fixe par le biais d'un ou de plusieurs autres fournisseurs, la connexion standard des routeurs/ordinateurs du Client à la Business Livebox sera limitée à quatre connexions et la configuration du WiFi et du service de communication My Office Services sera effectuée pour un utilisateur
- pour l'activation éventuelle de One Touch Voice mail :
 - le répertoire des numéros fixes-mobiles
- commande des logiciels anti-virus McAfee inclus.

Dans l'hypothèse où l'installation de la Business Livebox chez le Client diffère de la configuration standard susmentionnée, des frais additionnels peuvent être comptés que le client doit payer à l'installateur, sauf clause contraire. Chaque nouvelle installation ou déplacement de la Business Livebox sera porté en compte au Client sur la base des tarifs d'installation en vigueur à ce moment.

Si le Client dispose d'un PABX, le fournisseur PABX doit être présent au moment de l'installation.

La Business Livebox est testée au moment de l'installation. Si le Client n'a pas formulé de remarques quant au fonctionnement de la Business Livebox à ce moment, il reconnaît avoir reçu la Business Livebox en bon état, sans défaut ni défaillance visible.

Mobistar n'est pas responsable des modifications qui sont apportées à la configuration des appareils sur le site du Client après l'installation et qui ont un effet sur le bon fonctionnement des services Mobistar.

Le Client vérifie lui-même si la batterie d'appoint est toujours opérationnelle. Si elle doit être remplacée, Mobistar envoie une nouvelle au Client. Le Client est tenu de remplacer lui-même l'ancienne batterie d'appoint.

4.9. Restitution de la Business Livebox

Au terme du Contrat, quels que soient les motifs de la cessation, le Client est tenu de restituer la Business Livebox à Mobistar dans son état originel, sous réserve d'usure normale, dans les 14 jours ouvrables qui suivent la fin du Contrat. Si la

Business Livebox n'est pas restituée à Mobistar dans ce délai, Mobistar se réserve le droit de faire enlever la Business Livebox par l'installateur, aux frais du Client.

5. Enregistrement du nom de domaine

Pour l'enregistrement du nom de domaine, Mobistar fait appel à Nordnet, BP 60985, 111 rue de Croix, 59510 HEM, France, comme Registrar.

Les « Conditions générales pour l'enregistrement et la gestion des noms de domaine de Nordnet Registrar » sont d'application. Le Client reconnaît, pour les actions concernant l'enregistrement du nom de domaine, avoir pris connaissance des Conditions générales pour l'enregistrement et la gestion des noms de domaine de Nordnet Registrar et les avoir acceptées. Le Client déclare être en possession d'un exemplaire de ces Conditions générales.

Mobistar est « prestataire » pour l'enregistrement du nom de domaine. Les conditions pour les tarifs et le paiement de Mobistar sont d'application pour l'enregistrement du nom de domaine.

6. Hébergement Web

6.1. Hébergement Web compris dans le Service Internet haut débit

L'Hébergement Web est compris dans le Service Internet haut débit selon les spécifications mentionnées dans les descriptions de produit. Des extensions de l'Hébergement Web sont possibles en Option (payante).

Tous les autres services, notamment l'accès à Internet, l'enregistrement d'un nom de domaine, la conception, le développement, la traduction, l'entretien, les mises à jour des informations du Site Internet du Client et le développement de moyens de gestion et d'administration pour le Site du Client ne sont pas compris dans l'Hébergement Web.

6.2. Droit de refus de l'Hébergement

Mobistar peut, s'il juge que le Site Internet du Client ne respecte pas les Conditions générales ou la réglementation applicable, refuser son Hébergement dans les dix (10) jours suivants la transmission de la demande du Client.

6.3. Caractéristiques techniques et prescriptions d'utilisation de l'Hébergement

L'usage de l'Hébergement nécessite des connaissances en matière de programmation. Le Client déclare avoir posé toute question utile à ce sujet à Mobistar en matière d'Hébergement et disposer, à cet égard, des informations nécessaires.

6.3.1. Caractéristiques techniques de l'Hébergement Windows

L'Hébergement Windows est réalisé sous Windows®. Certaines fonctionnalités propres à Windows® pourront être désactivées pour des raisons liées à la qualité de l'Hébergement. Windows® est une marque déposée de la société Microsoft Corporation. Selon l'offre à laquelle le Client a souscrit, il dispose d'un espace disque standard limité à 50 ou à 250 méga-octets, 1 giga-octet ou 4 giga-octets, ainsi que diverses options détaillées dans les descriptions de produit. Ces options pourront évoluer sans altérer les performances de l'Hébergement. Le Client peut migrer d'une offre à une autre dans les conditions prévues à l'article 'Migration'.

6.3.2. Caractéristiques techniques de l'Hébergement Linux

L'Hébergement Linux sera réalisé sous Linux. Certaines fonctionnalités propres à Linux pourront être désactivées pour des raisons liées à la qualité de l'Hébergement. Linux est une marque déposée.

L'Hébergement Linux permet de répondre à des besoins spécifiques tels que la nécessité de compatibilité avec des bases de données MySQL et les scripts PHP.

Selon l'offre à laquelle le Client a souscrit, il dispose d'un espace disque standard limité à 50 ou à 250 méga-octets, 1 giga-octet ou 4 giga-octets, ainsi que diverses options détaillées dans les descriptions de produit. Ces options pourront évoluer sans altérer les performances de l'Hébergement. Le Client peut migrer d'une offre à une autre dans les conditions prévues à l'article 'Migration'.

6.3.3. Espace disque alloué

La taille maximum de l'espace disque qui est allouée au Client, est fonction de l'offre à laquelle il a souscrit, et correspond à l'ensemble des données présentes dans son Répertoire (pages, images, Fichier log, etc.). Le Client est responsable de la gestion de ces éléments et notamment de la suppression des Fichiers log devenus inutiles ou ceux qu'il ne peut pas conserver en raison des dispositions législatives.

Le Client s'engage à ne pas dépasser l'espace qui lui est alloué. A défaut, Mobistar aura la faculté de suspendre l'accès du Client à l'Hébergement. Le Client peut vérifier l'espace disque réellement utilisé dans l'espace abonnement du Client, accessible via le portail Self Care.

Les Parties conviennent que les données présentes dans l'espace abonné feront foi pour déterminer l'espace disque que le Client utilise réellement.

6.3.4. Hébergement mutualisé

L'Hébergement du Site du Client est un Hébergement 'mutualisé'. Ainsi, les Sites de plusieurs clients sont hébergés sur le même serveur. En conséquence, tout non-respect du Contrat pourra causer un préjudice à Mobistar mais également aux autres clients hébergés sur le même serveur ou sur d'autres serveurs de Mobistar. Le Client s'interdit de modifier tout

élément qui n'est pas strictement présent sur son Répertoire et notamment le Site Internet d'un autre Client ou le Site de Mobistar, même si ceux-ci sont accessibles.

De même, le Client s'interdit de s'introduire dans les systèmes de Mobistar ou dans les systèmes d'autres Clients.

Mobistar a la possibilité de suspendre ou de résilier l'Hébergement en cas de non-respect du présent article dans les conditions prévues à l'article « Suspension – Résiliation ».

6.3.5. Bande passante

Aucune limitation fixe de bande passante n'est appliquée au Client. Toutefois, Mobistar dispose d'une bande passante totale qui sera allouée entre ses différents clients sans que la répartition ne soit figée au préalable. A cet égard, le client est conscient que la bande passante dont il dispose peut varier en permanence.

Le Client s'interdit d'utiliser une bande passante largement supérieure à la moyenne de la bande passante utilisée par un Site de taille moyenne ou que soient présents sur son Site des systèmes qui entraîneront, sans accord préalable et écrit de Mobistar, une surconsommation de bande passante.

Enfin, le Client s'interdit tout usage de la bande passante qui pourrait être considérée comme une gêne des autres clients hébergeant leur Site Internet sur les serveurs de Mobistar.

En cas de non-respect, Mobistar se réserve le droit de suspendre ou de résilier l'accès à l'Hébergement dans les conditions visées à l'article « Suspension-Résiliation ».

6.3.6. Logiciel

Le Client doit être titulaire des licences de tout logiciel qu'il utilise pour la création ou la modification de son Site Internet. Pour toute question technique concernant son Site et non liée à l'Hébergement, le Client devra consulter, selon le cas, les éditeurs des logiciels qu'il utilise ou tout autre intermédiaire.

6.4. Accès au site du Client

Le Site Internet du Client est accessible à partir d'une adresse du type www.yyxx.Mobistar. Le Site peut également être accessible à partir d'un nom de domaine dont le Client est titulaire, dès lors qu'il a établi ou fait établir, une redirection du nom de domaine vers son Site.

Dès lors que le Site Internet du Client est accessible sous une adresse du type www.yyxx.Mobistar, le Client est informé que le non-respect du Contrat est susceptible d'entraîner pour Mobistar, un préjudice d'image dont Mobistar pourra demander réparation. Ce préjudice pourra s'ajouter au préjudice général que Mobistar pourrait subir du fait d'actions des tiers liées au contenu du Site du Client.

Le Client déclare que le nom de domaine sous lequel pourra être consulté le Site hébergé, ne contrevient ni aux droits de tiers ni à une réglementation applicable en Belgique ou à l'étranger, ni au contrat liant le Client aux intermédiaires et/ou aux Registrar

et/ou Autorités de tutelle. Le Client s'engage à ce que cette déclaration soit toujours valable au cours du Contrat.

Dans la présente clause, 'x' est un nombre compris entre 1 et 255 et 'y', une lettre.

Mobistar fera son possible pour maintenir l'accès au site hébergé dans le cadre du Contrat 24 h sur 24 et 7 jours sur 7. Toutefois, l'accès sera nécessairement interrompu pour les raisons évoquées dans le Contrat qui peuvent être imputables au Client, à la force majeure ou à Mobistar notamment pour des raisons d'opérations de maintenance. Les opérations de maintenance seront portées à la connaissance du Client dans la mesure du possible.

6.5. Sécurité des données – Sauvegarde

Le Client s'engage à mettre en place, tout système de protection qu'il jugera adéquat pour protéger si nécessaire, son Site contre l'intrusion et à se rapprocher de tout professionnel compétent pour élaborer sa politique de protection.

Il est conseillé au Client de réaliser une sauvegarde de son Répertoire lors de chaque modification, et de manière périodique pour toutes les données sensibles, et plus particulièrement au jour précédent la date d'échéance de son Contrat pour le Service Internet haut débit y compris en l'absence de modification de son Site Internet.

En cas de disparition des éléments présents sur le Répertoire du Client, le Client utilisera ses propres fichiers sauvegardés afin de rétablir son Répertoire dans l'état initial et ce même si la disparition est due à une défaillance imputable à Mobistar.

A titre d'information générale, Mobistar rappelle qu'aucun système de sauvegarde ou de restauration ne procure une protection absolue. En conséquence, il est indispensable de cumuler les systèmes de sauvegarde et de restauration.

A ce titre, Mobistar recommande au Client d'effectuer très régulièrement des sauvegardes sur au moins deux dispositifs externes et fiables. Ces dispositifs externes devant être munis de moyens de protection afin qu'un tiers ne puisse pas lire les données qui y sont contenues.

Par ailleurs, ces dispositifs de sauvegarde devront être stockés dans un autre lieu que le lieu où est situé le serveur ou ordinateur ou serveur sur lequel les données sont sauvegardées.

Si le Client utilise plusieurs dispositifs externes, chacun devra être stocké dans les lieux différents.

6.6. Migration et suppression de l'Hébergement Web

6.6.1. Migration

Si le Client souhaite migrer vers une autre offre d'Hébergement Web afin de réduire ou d'augmenter la taille d'espace disque qui lui est allouée, il doit adresser une demande de migration à Mobistar via le portail Self Care.

La migration d'un « Pack Hébergement Windows » vers un « Pack Hébergement Linux », ou inversement, n'est pas possible.

Le Client trouvera les conditions de la migration et les tarifs sur le portail Self Care. Il devra tout d'abord vérifier qu'il répond à ces conditions et qu'il dispose de la compatibilité prévue.

Si le Client souhaite migrer vers une offre d'Hébergement Web caractérisée par une taille d'espace disque moindre, il s'engage à accepter que les données figurant sur le Répertoire occupent une taille égale ou inférieure à la taille de l'espace de stockage dont il disposera après migration.

La migration est soumise à l'accord exprès et préalable de Mobistar. Si la demande de migration du Client est refusée, il sera toujours considéré comme étant abonné à son ancienne offre d'Hébergement Web sous les conditions et au tarif qui lui sont applicables.

Compte tenu de la technologie employée et de l'éventuelle participation du Client à l'opération de migration, Mobistar n'est soumis à aucune obligation et ne peut garantir la migration d'une offre d'Hébergement Web à une autre.

6.6.2. Suppression

Si Mobistar considère que l'Hébergement Web auquel le Client a souscrit n'est plus réalisable ou justifié par rapport à l'état de la technique, Mobistar se réserve le droit de supprimer le produit. Dans ce cas, Mobistar en avertira le Client par courrier ou courriel et lui proposera une formule de remplacement. A défaut d'opposition de la part du Client par courrier ou télécopie dans un délai de deux (2) mois à compter de la date du courrier ou du courriel visé ci-dessus, la formule de remplacement se substituera à la formule d'origine. En cas d'opposition, l'Hébergement Web et les options afférentes seront résiliés et interrompus dans les trois (3) mois suivant le courriel de notification.

Le Client s'engage à réaliser toutes les sauvegardes nécessaires avant la résiliation et la suppression de l'Hébergement Web.

6.7. Activités à risque

Le Client s'interdit de mettre en péril par ses agissements, la qualité de l'Hébergement que Mobistar fournit à ses clients. A défaut, Mobistar aura la possibilité de suspendre ou résilier l'Hébergement du Client dans les conditions visées à l'article 'Suspension-Résiliation'.

D'une manière générale, le Client s'interdit d'exercer sur son Site ou à partir de son Site une activité à risque, c'est-à-dire une activité qui implique le stockage, la réception ou la transmission de données ou la mise en oeuvre d'applications sensibles ou de grande valeur, nécessitant par exemple un fonctionnement à l'épreuve des pannes, tel que équipement de surveillance ou de gestion dans des environnements à risque dont les performances doivent être sans défaut, et notamment les installations nucléaires, la navigation et/ou communication

aérienne, le contrôle du trafic aérien, les appareils médicaux et notamment les appareils de réanimation ou les systèmes de contrôle de la sécurité des biens et des personnes, les systèmes d'armement, etc.

Mobistar ne sera tenu de faire aucune vérification à ce titre.

Le Client est responsable de la contamination par un virus qui pourrait être réalisée à partir de son Site. En cas de contamination dont le Client serait responsable, le Client devra indemniser Mobistar du préjudice subi et notamment de la perte d'image et de clientèle et également, l'ensemble des clients ayant subi un préjudice. En cas de contamination, l'Hébergement pourra être suspendu ou résilié, comme prévu à l'article 'Suspension – Résiliation'.

6.8. Gestion du Compte

Le Client peut gérer l'Hébergement Web directement à partir du portail Self Care à condition de s'identifier à l'aide de son code d'accès personnel.

Le Client peut activer ou désactiver lui-même l'accès à son Site et consulter les statistiques de visite de son Site. Ces statistiques ne sont fournies qu'à titre indicatif.

6.9. Contenu du site et respect des droits des tiers et de la législation applicable

Le Client s'interdit de quelle que manière que ce soit, de participer à ou d'exercer à partir de son Site Internet la propagation de virus ou l'envoi de Spam, que ces courriels soient à destination de la Belgique ou de l'étranger. Les opérations de Publipostage à partir du Site du Client sont soumises à l'autorisation préalable des destinataires, conformément à la législation sur le Commerce électronique. L'autorisation préalable de Mobistar est, en outre, requise avant tout envoi de Publipostage. A défaut de réponse écrite de Mobistar dans un délai de quinze (15) jours, le Client devra considérer que l'autorisation lui est refusée.

Si ces dispositions ne sont pas respectées, le Client devra verser à Mobistar une somme de deux (2) euros hors TVA par courriel retourné à cette adresse à la suite d'une opération de Publipostage ou Spamming effectuée par ses soins.

De plus, en cas de non-respect de ces dispositions, Mobistar aura la possibilité de suspendre ou résilier l'Hébergement du Client dans les conditions visées à l'article « Suspension- Résiliation ».

Le Client s'engage à communiquer l'intégralité des dispositions de ce Contrat relatives à l'Hébergement à toute personne qui intervient sur le contenu de son Site Internet.

Mobistar interdit au Client de présenter sur son Site des éléments à caractère pornographique ou érotique et des jeux pour adultes, même si les éléments peuvent être considérés comme conformes à la réglementation belge.

Mobistar sera seul juge du caractère pornographique, érotique ou pour adultes, visé ci-dessus. En cas de doute, le Client s'engage à consulter préalablement les services de Mobistar pour connaître leur avis. Le Client déclare que la forme et le contenu du Site Internet dont il demande l'Hébergement au titre du Contrat, y compris les liens hypertextes présents sur le Site, respectent l'ordre public et n'enfreignent ni les droits de tiers, ni les dispositions du Contrat, ou une législation ou une réglementation applicable, notamment en matière de protection des mineurs (pornographie, pédophilie, etc.), d'apologie de crimes contre l'humanité, d'incitation à la haine raciale, au crime, au délit, au suicide, à la violence, au terrorisme, à la fabrication de produits dangereux pour la santé ou les biens, de fraude aux services bancaires, de virus, d'adhésion à une secte, de droit à l'image, de droit d'auteur, de droit des marques ou autres droits de propriété intellectuelle, de droit au nom, au prénom ou au pseudonyme d'une personne, de règles de la concurrence et de comportement loyal en matière commerciale (cette liste n'est qu'indicative et en aucun cas limitative).

De plus, le Client s'engage à respecter notamment (liste non exhaustive) :

- la législation relative au Commerce électronique
- toute disposition spécifique applicable à l'activité exercée par le biais du Site Internet ou à tout élément présent sur le Site
- la netiquette
- les dispositions relatives à la propriété intellectuelle des éléments présents sur des Sites de tiers
- la législation relative à la protection de la vie privée, en particulier si le Site collecte des informations personnelles (telles que l'adresse mail, des informations d'identité ou bancaires, etc.)
- toute réglementation étrangère éventuellement applicable.

Mobistar n'est pas contraint d'effectuer des contrôles quant au contenu du Site hébergé pour vérifier s'il répond aux conditions légales en vigueur et au Contrat.

Mobistar se réserve le droit de bloquer l'accès au Site du Client si le Site contient des éléments illicites ou des liens douteux, ou si le Site enfreint les conditions légales en vigueur ou les dispositions du Contrat.

Le cas échéant, Mobistar peut suspendre ou résilier l'Hébergement Web, comme prévu dans l'article 'Suspension – Résiliation', ou sommer le Client d'adapter son Site.

Par ailleurs, Mobistar respectera les dispositions de toute décision de justice ou de toute décision en tenant lieu devenue définitive ou exécutoire obligeant Mobistar à suspendre ou fermer l'accès au Site.

Ces blocage, suspension ou résiliation ne donnent lieu à aucun dédommagement de la part de Mobistar. Le Client est tenu responsable de la violation du Contrat ou de la législation en vigueur, envers des tiers, d'autres clients ou de Mobistar. Le Client seul supportera les conséquences de toute action et notamment l'ensemble des frais et condamnation qui pourraient être imputés à Mobistar du fait de son Site. Le Client devra indemniser Mobistar ainsi que tous les tiers pour les dégâts occasionnés.

Une surveillance et/ou une transmission d'informations pourront être effectués sur réquisition d'une autorité judiciaire compétente. Par ailleurs, en cas de découverte d'éléments illicites ou contraires aux dispositions du Contrat ou de la législation en vigueur sur le Site du Client, Mobistar dénoncera ces faits litigieux auprès de toute autorité compétente.

Si Mobistar découvre effectivement une information ou activité illicite, elle en avertira immédiatement le procureur du Roi qui prendra les mesures nécessaires conformément à l'article 39bis du Code de procédure pénale.

6.10. Risques de sécurité

Le Client consent, dans les limites du raisonnable, à tolérer les risques, les défauts ou l'indisponibilité des serveurs, étant donné que les programmes utilisés par Mobistar sont complexes et ne peuvent pas être testés préalablement pour toutes les utilisations possibles.

Mobistar s'engage à appliquer les recommandations de l'éditeur du logiciel concernant d'éventuels risques de sécurité ou de problèmes de fonctionnement de leur produit le plus vite possible et dans la mesure du possible, sauf en cas d'incompatibilité importante et notoire, notamment avec les autres logiciels utilisés par Mobistar.

Mobistar s'engage par ailleurs à mettre à jour les logiciels des éditeurs le plus vite possible et dans la mesure du possible.

Dans tous les cas, les éditeurs sont tenus responsables de leurs recommandations et de leurs mises à jour ainsi que de tous les dégâts qu'ils occasionneraient.

Mobistar ne peut être tenue responsable de l'application des recommandations et des mises à jour des produits, même si Mobistar a été avertie des risques possibles, étant donné qu'il est impossible d'effectuer des tests complets pour exclure chaque erreur.

7. Mail

7.1. Création et accès à la messagerie

Dans le cadre du Service Internet haut débit, Mobistar met à disposition du Client des boîtes de messagerie et l'utilisation d'une adresse de messagerie, sous l'intitulé « My Office », selon les spécifications mentionnées dans les descriptions de produit. Des extensions sont possibles en Option (payante). Mobistar met entre autres à disposition du Client l'Option payante 'synchronisation des mails' avec un Appareil mobile (qui dispose de cette option).

Mobistar s'engage à mettre tout en œuvre pour fournir un accès optimal aux mails et aux Options (et notamment l'utilisation d'un agenda partagé avec des collègues et la synchronisation des mails). Mobistar a une obligation de moyens pour fournir l'accès aux mails et aux Options correspondantes.

Pour créer une boîte de messagerie, le Client doit s'identifier comme « utilisateur principal ». Seul l'utilisateur principal peut créer des boîtes de messagerie. La boîte de messagerie créée au moment de la souscription au Service Internet haut débit constitue le compte de l'utilisateur principal du Client, via lequel d'autres boîtes de messagerie peuvent être créées.

Chaque boîte de messagerie est identifiée par : une adresse email xxxxxx@myoffice.mobistar.be et un code d'accès personnel (un identifiant et un mot de passe). Ces éléments d'identification donnent accès aux boîtes de messagerie. Mobistar communique les adresses de messagerie créées et les codes d'accès correspondants au Client.

Le Client peut personnaliser ses codes d'accès personnels par le biais du portail Self Care ou directement via la boîte de messagerie My Office.

Si le Client ne respecte pas les conditions mentionnées ci-dessus, Mobistar ne peut garantir la validation de l'adresse et l'accès à la boîte de messagerie.

Le Client s'engage à informer les Utilisateurs des boîtes de messagerie des présentes conditions d'utilisation qui leur sont également applicables.

L'ensemble des informations concernant le compte principal ou les comptes secondaires peut être consultés via le portail Self Care.

7.2. Conditions d'utilisation de la messagerie

Mobistar garantit uniquement l'envoi de messages par ses serveurs. Mobistar autorise uniquement l'envoi de messages mails sur les serveurs de messagerie de Mobistar, sauf si le Client utilise une adresse IP fixe.

Si le Client effectue une connexion de messagerie et envoi des messages via une autre connexion que celle fournie par le Service Internet haut débit, ces messages transiteront par les serveurs d'un tiers. Dans ce cas, Mobistar ne donne aucune garantie quant à l'envoi des messages mails.

Par ailleurs, Mobistar ne peut être tenue responsable des appareils avec lesquels le Client se connecte aux serveurs de Mobistar, étant donné que seul le Client peut les contrôler.

Mobistar conseille au Client de les sécuriser suffisamment. Le Client s'engage à ne pas falsifier les adresses de messagerie à partir desquelles sont envoyés les courriels. Le Client s'engage en outre à :

- ne pas envoyer de messages électroniques indésirables à un ou plusieurs destinataires (« spam »)
- ne pas envoyer d'emails ou de fichiers via mail ou tout autre moyen qui contiendraient des virus ou tout autre programme destiné à interrompre, détruire ou limiter le fonctionnement d'un logiciel, d'un ordinateur ou d'un réseau de télécommunication.

Mobistar se réserve le droit de prendre toutes les mesures nécessaires pour faire cesser de tels comportements afin de permettre une utilisation normale aux autres clients et d'éviter toute perturbation des serveurs. Mobistar se réserve le droit de suspendre ou de résilier le service de messagerie conformément aux articles 'Suspension – Résiliation' si le Client ne respecte pas les conditions mentionnées ci-dessus.

Les messages mails seront conservés sur le serveur de Mobistar jusqu'à la limite de l'offre à laquelle le Client a souscrit. Au-delà de cette limite, les messages mails sont automatiquement refusés et ne pourront plus être envoyés vers la/les boîte(s) de messagerie du Client. Toutes les boîtes de messagerie sont dotées d'une protection anti-spam qui ne peut pas être désactivée.

Cette protection anti-spam est fournie par un tiers qui filtrera et limitera les messages mails, reconnus comme indésirables à l'aide d'un outil de traitement automatique.

Ces courriels seront classés dans le dossier Spam de la boîte de messagerie en question. Les messages indésirables seront conservés pendant sept (7) jours à compter de leur réception pour autant que la capacité de stockage de la boîte de messagerie le permette. Passé ce délai, ces courriels seront automatiquement détruits.

Afin de garantir le bon fonctionnement de la protection antispaam, le Client accepte que tous les courriels qu'il reçoit dans sa boîte My Office soient analysés par les outils anti-spam automatiques. Mobistar peut apporter des modifications aux

caractéristiques du service de messagerie, comme la mise à disposition de nouvelles fonctionnalités ou la modification ou la suppression de certaines fonctionnalités, à condition que le Client soit prévenu de ces modifications au moins un mois avant leur entrée en vigueur.

8. Logiciel

Dans le cadre de la fourniture du Service, Mobistar met le Logiciel à disposition du Client conformément à l'article 7 des Conditions des Services.

Le Client accepte que Mobistar, par le biais du Logiciel, traite des données relatives aux spécifications de son (ses) PC et/ou de son (ses) modem(s) et aux configurations de son (ses) PC. Le Client accepte que Mobistar, par le biais du Logiciel, puisse en tout temps mettre à jour une partie ou la totalité de ce même Logiciel, y compris en ligne.

9. Suspension

Les dispositions concernant la suspension de l'article 11 des Conditions Générales sont valables mutatis mutandis pour le Service Internet haut débit.

Par ailleurs, en cas de manquements graves de la part du Client à ses obligations, plus particulièrement en cas de violation de la loi, de ce Contrat ou des droits de tiers, en cas de non-respect par le Client de la netiquette, si l'intégrité du Service Internet haut débit et le bon fonctionnement du réseau de Mobistar sont compromis.

Mobistar peut immédiatement et sans indemnité bloquer l'accès du Client au Service Internet haut débit et/ou à certaines Options, au réseau Mobistar et l'accès des tiers au contenu en question.

Le Client sera informé par courrier ou courriel de ce blocage et sera mis en demeure de remplir ses obligations.

Mobistar se réserve le droit de prendre, de sa propre initiative, toutes les mesures qui s'imposent si l'intégrité du Service Internet haut débit et le bon fonctionnement de son réseau sont compromis.

Ces mesures peuvent aller de l'activation automatique d'une protection anti-spam dans le cas d'attaques de Spam qui compromettent le bon fonctionnement du réseau à la suspension de l'accès du Client au Service Internet haut débit ou la suspension de l'accès des tiers aux informations transmises par le Client.

Si Mobistar constate que le système du Client n'est pas protégé

contre l'open relay/open proxy ou si un système open relay ou open proxy du Client cause des dégâts au réseau Mobistar ou au Service Internet haut débit, par exemple parce qu'une quantité massive d'emails bloque le flux normal d'emails ou parce que le système du client est piraté, Mobistar se réserve le droit de suspendre temporairement ou définitivement l'accès du Client au Service Internet haut débit et/ou aux Options sans avertissement préalable. Le Client sera averti de la suspension par courrier. Le Service reprendra dès que Mobistar recevra la confirmation écrite du Client qu'il a pris toutes les mesures de protection nécessaires.

10. Résiliation

Les dispositions concernant la résiliation de l'article 12 des Conditions Générales sont valables mutatis mutandis pour le Service Internet haut débit.

Si le Client ne s'est pas mis en règle dans les dix jours après la suspension du Service Internet haut débit et/ou des Options, Mobistar a le droit de mettre fin au Contrat par écrit, sans préavis, sans dédommagement ou indemnité.

La résiliation du Contrat du Service Internet haut débit comprend la résiliation de la téléphonie fixe et de l'accès à Internet haut débit et à toutes les Options.

11. Informations relatives au processus d'activation du Service Internet haut débit

La date d'activation du Service Internet haut débit est fixée en concertation avec le Client. Elle dépend du lieu et de la nécessité de faire réaliser des travaux sur place par des opérateurs tiers, auquel cas les délais d'activation sont allongés. Le Client est tenu de fournir à Mobistar toutes les informations exactes requises à temps. Mobistar met un 'Customer Journey leaflet' à disposition du Client. Il contient de plus amples informations sur les phases et les délais d'installation du Service Internet haut débit.