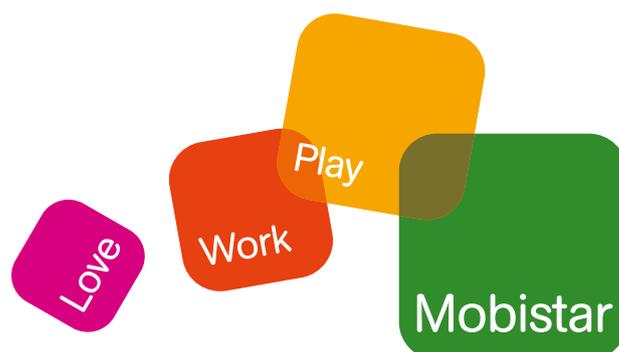


Mobistar Business Solutions

Conditions générales
'Machine To Machine'



Les présentes Conditions Générales définissent les prestations que Mobistar fournit au Client dans le cadre de l'accès au service 'Machine-to-Machine' et au service 'Mobile App' et les obligations réciproques qui en découlent. Ces Conditions Générales reprennent les dispositions générales selon lesquelles le Client peut utiliser le système de télécommunication Machine-to-Machine ou Mobile App ou le commercialiser à des Clients comme élément d'une Solution à Valeur Ajoutée.

Ces Conditions Générales sont les conditions applicables au Service et non à la Machine ou l'Appareil.

Article 1 – Définitions

Les notions suivantes apparaissant dans les présentes Conditions générales ci-après ont systématiquement la signification donnée ci-dessous. Les concepts définis figurent dans le texte avec une majuscule.

L'Activation Sheet est le document qui contient la liste exhaustive des Services faisant partie du profil client qui sera configuré sur les Cartes SIM à la demande du Client pour l'activation ou la préactivation. Il reprend également les tarifs correspondants du client. Les Activation Sheets complétées font partie intégrante de la Convention.

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

Les **Conditions Particulières** contiennent les tarifs d'application, les descriptions des produits et les conditions spécifiques du Service. En cas de contradiction, les Conditions Particulières ont la priorité sur les présentes Conditions Générales.

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.

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.

Par **Service** on entend le Service M2M ou le Service Mobile App que Mobistar offre dans le cadre du Contrat.

Le **Service M2M** désigne la fourniture par Mobistar de l'application Machine-to-Machine ; le service de radiocommunication de Mobistar qui permet au Client d'utiliser un numéro d'appel pour recevoir et/ou recevoir des données entre un modem industriel, spécifique aux applications 'Machine-to-Machine'. Le Service est fourni par Mobistar au client pour

son usage propre ou pour être vendu à des Utilisateurs comme élément d'une Solution à Valeur Ajoutée.

Le **Service Mobile App** désigne la fourniture par Mobistar d'un service de radiocommunication de Mobistar qui permet au client de recevoir et/ou d'envoyer des données vers un smartphone/ une tablette (l'Appareil), spécifiquement pour les applications 'Mobile App'.

Le Service est fourni par Mobistar au Client pour son usage propre ou pour être intégré et vendu à des Utilisateurs comme élément d'une Solution à Valeur Ajoutée, et ce, dans un contexte industriel et à des fins professionnelles.

Le cadre réglementaire et le mode opératoire de Machine to Machine (M2M), à savoir cette application de télécommunication grâce à laquelle les données sont automatiquement transférées entre les appareils et les applications, moyennant peu, voire pas d'interaction humaine, sont applicables au Service Mobile App. L'utilisation d'APN M2M spécifiques est requise pour le Service Mobile App.

La Documentation fait référence aux manuels techniques, manuels d'utilisation, manuels de commande et toute autre documentation relative à l'utilisation ou au fonctionnement des applications de télécommunication Machine-to-Machine ou Mobile App ou du Portail, en ce inclus les révisions, les remplacements, les améliorations et les ajouts. Ces documents sont fournis à titre purement informatif.

L'Utilisateur est l'utilisateur final du Service.

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.

La Machine (ou Machine à distance) est l'appareil autonome (modem) à distance d'un serveur capable de communiquer avec ce serveur au moyen d'un dispositif de transmission de données (aussi appelée modem M2M).

Machine-to-Machine ou **M2M** est une application de télécommunication grâce à laquelle les données sont automatiquement transférées entre les appareils et les applications, moyennant peu, voire pas d'interaction humaine.

L'APN (ou 'Access Point Name') M2M renvoie à des APN spécifiquement utilisés dans le cadre du M2M.

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

La Convention est constituée par le Contrat signé par le Client et ses annexes, les Conditions Particulières et les présentes Conditions Générales.

Le Portail est un outil self-care (portail web) mis à la disposition du Client pour lui proposer un aperçu complet et un contrôle de sa flotte de Cartes SIM.

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

Le Serveur est l'équipement informatique central du Client qui contrôle la Machine ou l'Appareil à distance.

La Carte SIM est la carte dans laquelle une puce de format ISO (SIM) ou de format compact (Micro SIM) a été intégrée et qui est spécifiquement proposée par Mobistar pour l'application M2M.

La Flotte est la totalité des Cartes SIM allouées à un Client.

La Solution à Valeur Ajoutée désigne les services et/ou les produits du Client dans lesquels une Carte SIM et le système de télécommunication M2M ou Mobile App sont intégrés, pour l'usage propre du Client ou pour la commercialisation aux Utilisateurs.

Les Services web sont des interfaces de programmation d'application (API) : des interfaces implémentées par un programme informatique qui permettent d'interagir avec d'autres logiciels. Ils facilitent donc l'interaction entre différents programmes informatiques sans intervention humaine.

Article 2 – Conditions d'entrée en vigueur du Contrat

Sur simple demande de Mobistar, le Client doit :

- s'identifier au moyen d'une carte d'identité belge, d'une carte de séjour de l'UE ou de l'original de la carte d'identité délivrée aux étrangers qui résident en Belgique d'une personne physique mandatée pour représenter la personne morale ou l'association de fait ;
- remettre un exemplaire des statuts parus 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.

Article 3 – Entrée en vigueur de la Convention

Sauf stipulation contraire, la Convention existe dès la signature du Contrat par le Client. Si le Contrat est souscrit via le site internet de Mobistar, le Contrat existe dès réception par Mobistar du message électronique du Client reprenant la commande. Tous les droits et obligations de la Convention sont d'application dès la signature du Contrat par le Client ou dès la réception par Mobistar du message électronique du Client reprenant la commande si le Contrat est conclu via le site internet de Mobistar. Cette signature engage le Client. Si le Client revient sur son engagement avant l'Activation, les dispositions de l'article 16.2 sont d'application.

Mobistar s'engage à effectuer l'Activation du Service le plus rapidement possible, sauf dans les cas mentionnés ci-après :

- a. la personne morale ou l'association de fait refuse de livrer les informations visées à l'article 2 ou livre des informations inexactes, incomplètes ou fausses ;
- 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 non-paiement, de fraude ou d'une utilisation du Service 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 est un mauvais payeur ;
- e. le Client perturbe ou risque de perturber le bon fonctionnement du réseau Mobistar ou porte préjudice à son intégrité.

Le Client est redevable des montants dès l'Activation.

Article 4 – Durée de la Convention

La Convention est conclue pour une durée déterminée de trois (3) ans, à compter de l'Activation du Service.

Chaque fois que le terme fixé dans la Convention est échu, la Convention est tacitement reconduite pour une période indéterminée et la Convention peut être résiliée à tout moment par écrit par chacune des parties sans justification. En cas de résiliation par le Client, la Convention est rompue au moment choisi par le Client, même immédiatement. Mobistar arrête alors le Service aussi vite que techniquement possible et envoie une confirmation de cette interruption au Client. En cas de résiliation par Mobistar, Mobistar respectera un délai de préavis d'un mois.

Les Parties confirment que les différents contrats conclus avec Mobistar ont une durée différente et peuvent, par conséquent, avoir des échéances différentes. La résiliation d'un contrat pour un service particulier, comme le service vocal mobile, n'implique donc pas une résiliation de la présente Convention relative au Service et inversement.

Article 5 – Modification des Conditions Générales Machine-to-Machine et augmentation de tarif

5.1. En cas de modification des présentes Conditions Générales Machine-to-Machine 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.

5.2. Le Client qui refuse la modification des Conditions Générales Machine-to-Machine a le droit de résilier la Convention par écrit et sans frais au plus tard le dernier jour du mois qui suit l'entrée en vigueur des modifications, sauf en cas de modification au cadre réglementaire qui ne laisse pas de choix à Mobistar quant à la manière d'exécuter les modifications imposées par l'instance de régulation. Le Client qui refuse une augmentation de tarif – à l'exception d'une hausse des tarifs de roaming – a le droit de mettre un terme à la Convention sans indemnité forfaitaire de résiliation, par simple lettre recommandée adressée à Mobistar au plus tard le dernier jour du mois qui suit la réception de la première facture après l'entrée en vigueur de cette augmentation de tarif.

Article 6 – Solutions à Valeur Ajoutée

Le Client peut intégrer et implémenter la télécommunication M2M ou Mobile App dans ses produits et/ou services comme élément d'une Solution à Valeur Ajoutée, afin de les utiliser à des fins propres ou de les proposer commercialement à des Utilisateurs.

Le Client accepte de ne pas vendre, livrer ou distribuer de toute autre manière le Service et les Cartes SIM, sans l'autorisation préalable écrite de Mobistar, à d'autres fins que la Solution à Valeur Ajoutée.

Le Client accepte d'entreprendre toutes les démarches raisonnables pour garantir que les Utilisateurs et leurs clients éventuels aient connaissance des et agissent conformément aux dispositions générales de la présente Convention et des annexes correspondantes. Le Client reconnaît qu'une infraction à cette Convention par un Utilisateur constitue une infraction par le Client.

Article 7 – Trafic vocal

Le trafic vocal est possible vers un nombre limité de numéros de téléphone, comme détaillé dans les Conditions Particulières. Lorsqu'une Carte SIM est utilisée pour des communications autres que M2M ou Mobile App, Mobistar facturera au Client ces communications hors du service Machine-to-Machine ou Mobile App aux tarifs vocaux en vigueur.

Article 8 – Steering

Mobistar se réserve le droit d'implémenter dans les Cartes SIM une liste de réseaux préférentiels (un 'steering' ou 'orientation du trafic') vers lesquels ces cartes seront orientées de préférence, afin de pouvoir offrir au Client des tarifs adaptés. Le 'steering' en vigueur est détaillé dans les Conditions Particulières.

Le Client s'engage à n'apporter aucune modification, de quelque nature que ce soit, au 'steering' implémenté par Mobistar et à n'utiliser aucune Machine ou aucun Appareil ni procéder à d'autres manipulations dans le cadre d'une Solution à Valeur Ajoutée qui pourraient compromettre le bon fonctionnement du 'steering' implémenté par Mobistar. Le Client apportera toutes les modifications nécessaires au bon fonctionnement du 'steering' dans le cadre de la Solution à Valeur Ajoutée.

Mobistar décline toute responsabilité en cas d'incidence sur la qualité du Service si le Client ne respecte pas les obligations précitées.

Le cas échéant, Mobistar se réserve aussi le droit de modifier les tarifs convenus.

Article 9 – Protection de la vie privée

a. Chaque partie s'engage à respecter la législation applicable en matière de protection de la vie privée (dont la législation de l'Union européenne sur la vie privée et la protection des données personnelles) par rapport aux données personnelles qui seraient traitées lors de l'implémentation de la présente Convention. Chaque partie mettra tout en œuvre pour collaborer avec l'autre partie afin de lui permettre de respecter ses obligations légales.

Chaque partie garantit qu'elle et ses sous-traitants ont pris les mesures organisationnelles et techniques adéquates nécessaires pour assurer un niveau de sécurité conforme et pour protéger les données personnelles contre des modifications illicites, un accès illicite, une perte, un vol et tout autre traitement non autorisé.

b. Mobistar, en sa qualité de responsable du traitement, traite les données à caractère personnel qui lui sont fournies par le Client, y compris les éventuelles données à caractère personnel relatives

aux Utilisateurs. Mobistar traite ces données personnelles à des fins de prestation du Service, de facturation du Service, à des fins de gestion de l'information fournie par le Client, de traitement des demandes effectuées par le Client, de lutte contre la fraude.

Mobistar, en sa qualité de responsable du traitement, traite les données de trafic du Client et des Utilisateurs dans le cadre de la facturation du Service.

Les données précitées du Client et des Utilisateurs sont intégrées dans les bases de données de Mobistar qui sont la propriété de Mobistar.

c. 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 Clientèle de Mobistar.

Le Client peut s'inscrire sans frais sur la liste "Ne m'appellez plus" via l'URL www.ne-m-appellez-plus.be pour s'opposer à l'utilisation du/des numéro(s) de téléphone qui lui est/sont attribué(s) à des fins de marketing direct. Le client peut encore recevoir des appels de marketing direct pendant un mois maximum après l'inscription.

Article 10 – Tarifs – Facturation – Modalités de paiement

10.1. Tarifs

Les tarifs en vigueur pour les Services fournis par Mobistar sont décrits dans les Conditions Particulières.

10.2. Facturation

Chaque mois, Mobistar adressera à son Client une facture reprenant les frais relatifs au Service en euros. Mobistar se réserve toutefois la possibilité de déroger à cette périodicité après en avoir informé le Client.

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

Le client reconnaît et accepte que les redevances dues pour des services qui ne sont pas fournis directement par Mobistar, comme les services de roaming, soient facturées plus tard que prévu et parfois avec quelques mois de retard. Mobistar consentira les efforts nécessaires pour limiter ce délai à maximum 6 mois. Mobistar ne peut être tenu responsable à l'égard du Client d'un pareil retard.

10.4. 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.

10.5. Conditions de paiement des factures

10.5.1 Les montants facturés sont payables dans un délai de 30 jours, sauf si la facture mentionne un délai de paiement différent. 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

10.5.2 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 dans la Directive européenne relative aux services de paiement sera communiquée via la facture qui peut être envoyée au Client avant les 14 jours fixés dans la Directive ;

b) sur une carte de crédit Visa, Eurocard, Mastercard ou American Express. La domiciliation est effectuée au moyen d'un formulaire fourni par Mobistar.

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

En outre, Mobistar se réserve le droit d'exiger que le paiement, de quelque forme que ce soit, soit garanti par une garantie bancaire octroyée par une banque acceptée par Mobistar.

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

10.6 Unicité des relations contractuelles

Les créances dues par le Client sur la base d'un contrat avec Mobistar peuvent être transférées vers tout autre contrat que la Client a conclu avec Mobistar.

10.7. Plaintes

Toutes les plaintes relatives aux factures doivent être dûment motivées et envoyées par écrit, par courrier normal, au service clientèle de Mobistar dans un délai d'un mois après la date de la facture contestée. Au terme de ce délai, le client est réputé accepter irrévocablement le montant facturé. L'introduction d'une plainte ne dégage pas le Client de son obligation de paiement de la partie non contestée. Les enregistrements de taxation (rapports d'appels) qui servent de base pour la facturation et qui sont conservés par Mobistar priment sur toute autre preuve, sans préjudice du droit qu'a le Client de fournir une preuve contraire par tous les moyens.

10.8. La facturation relative aux différents services de Mobistar peut être regroupée en une facture unique.

10.9. 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. Le fait que le Client affirme ne pas avoir reçu une facture en particulier ne dispense pas le Client de l'obligation de paiement du montant repris sur cette facture.

10.10. 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 si la mention sur le bulletin de virement du Client est incorrecte ou incomplète.

Article 11 – Droits de propriété – La Carte SIM

11.1. Les Parties conviennent que chaque partie restera le propriétaire exclusif de toutes les propriétés intellectuelles réalisées et acquises avant la date de signature de la présente Convention et que toutes les propriétés intellectuelles de ce genre resteront la propriété exclusive de la partie en question.

11.2. Mobistar sera propriétaire de toutes les propriétés intellectuelles, quelle que soit la manière dont elles sont réalisées (soit indépendamment, soit en collaboration avec une partie tierce), qui découlent de ses services et ses produits, sauf pour ce qui concerne les Solutions à Valeur Ajoutée.

11.3. Mobistar est et reste seul propriétaire de la Carte SIM. Le Client ne peut, en aucune manière, détruire ou endommager la Carte SIM. Le Client prend toutes les précautions nécessaires pour éviter que la Carte SIM ne soit utilisée de manière incorrecte ou illégale.

11.4. Mobistar se réserve tous les droits de propriété intellectuelle relatifs à la Carte SIM et à la Documentation. Le Client reçoit une licence distincte non exclusive lui permettant

d'utiliser la Carte SIM et la Documentation (et de conférer le droit d'utilisation aux Utilisateurs) aux fins et dans les limites précisées dans la Convention.

11.5. Le Client se voit attribuer un code PIN (numéro d'identification personnel) et un code PUK (clé personnelle de déblocage) qui sécurisent l'accès à la Carte SIM. Le Client doit utiliser ces codes selon les instructions d'utilisation données dans le manuel de sa Machine ou dans l'Appareil. Le Client est responsable de la stricte confidentialité de ces codes.

11.6. Le Client s'engage à ne pas copier ni faire copier la Carte SIM et/ou la Documentation. Le Client s'engage également à ne pas soumettre la Carte SIM à un quelconque processus de décompilation, d'analyse ou de rétrotechnique, à ne pas créer de logiciels dérivés et à ne pas utiliser le logiciel d'une autre façon que celle décrite dans cette Convention.

11.7. Le Client est seul responsable de l'insertion correcte de la Carte SIM dans la Machine ou l'Appareil. Tant que la Carte SIM se trouve en la possession du Client ou de ses Utilisateurs, le Client est seul responsable :

- de chaque utilisation de la Carte SIM et des conséquences de cette utilisation ;
- de la perte, du vol ou de la dégradation de la Carte SIM et/ou la Documentation.

11.8. En cas de perte ou de vol de la Carte SIM, le Client prévient directement Mobistar par téléphone. Il demandera en même temps de suspendre temporairement la ligne concernée. Le Client est alors dispensé du paiement de tous les frais éventuels résultant de l'utilisation de la Carte SIM après cette notification téléphonique.

11.9. En cas de Carte SIM défectueuse et si un tel défaut relève de la responsabilité de Mobistar :

- Mobistar remplacera la Carte SIM endommagée ;
- dans les autres cas, les dispositions de l'article 12 de la présente Convention seront d'application.

11.10. Le Client doit immédiatement restituer les Cartes SIM et la Documentation à Mobistar si Mobistar lui demande, pour quelque raison que ce soit, et plus précisément en cas d'utilisation abusive de la Carte SIM par le Client et/ou ses Utilisateurs.

11.11. L'utilisation de la marque commerciale et des logos de l'autre Partie est permise uniquement selon les dispositions de la présente Convention et moyennant l'accord écrit préalable de chaque Partie pour chaque utilisation des marques commerciales et logos. Les Parties n'ont, en vertu de cette Convention ou autre, aucun droit de propriété intellectuelle – et n'en obtiendront aucun – sur la marque commerciale et le logo de l'autre Partie.

11.12. Le Client garantit que la Solution à Valeur Ajoutée ne porte pas atteinte aux droits de propriété intellectuelle d'une tierce partie. Le Client préservera intégralement Mobistar contre les pertes, les coûts, les dépenses, les réclamations ou les obligations financières découlant directement ou indirectement d'une plainte déposée par une partie tierce à l'encontre de Mobistar sur la base d'une assertion selon laquelle la Solution à Valeur Ajoutée enfreint de pareils droits de propriété intellectuelle.

Mobistar avertira le plus rapidement possible le Client des infractions réelles, supposées ou prétendues de la Solution à Valeur Ajoutée aux droits de propriété intellectuelle d'une tierce partie.

Article 12 – Prestations, obligations et responsabilité de Mobistar

12.1. Prestations de Mobistar

(a) Mobistar organisera ponctuellement des sessions de formation sur le Service dans ses bâtiments à Bruxelles ou chez le Client lui-même, afin que le Client puisse remplir ses obligations d'implémentation et de solution en vertu de la présente Convention.

(b) Mobistar fournira une assistance au Client comme exposé dans les Conditions Particulières. Mobistar et le Client consentent à collaborer afin de garantir la qualité de la Solution à Valeur Ajoutée, si d'application. Ce qui précède ne constitue aucune garantie de Mobistar à l'égard du Client ou des Utilisateurs.

(c) Mobistar administrera le Service sur une base "post-implémentatoire". Ces responsabilités d'administration englobent la fourniture du réseau, la fourniture et l'Activation des Cartes SIM, le soutien de la télécommunication, l'administration des bases de données, les mises à jour, la formation, les services clientèle et autres services relatifs à l'administration quotidienne.

(d) Mobistar observera toutes les lois, réglementations et autres exigences légales qui s'appliquent à cette Convention et à la fourniture du Service.

(e) Actions de Mobistar en cas d'incidents touchant à l'intégrité et à la sécurité.

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 divulgation abusive de données. A l'instar d'autres incidents, les éventuels incidents ayant trait à la sécurité et à l'intégrité sont suivis par l'Operations Center de Mobistar qui assure le suivi des incidents 24 h/24 et 7 jours/7 et, le cas échéant, peut solliciter l'aide des experts techniques.

12.2. Service clientèle

A l'entrée en vigueur de la Convention, Mobistar communique au Client toutes les informations utiles relatives au Service.

Le Client désignera lui-même un collaborateur spécifique qui sera responsable de la centralisation des éventuels problèmes. Le Client ou l'Utilisateur doit prendre contact avec ce collaborateur spécifiquement désigné pour qu'un problème puisse être qualifié, et ce, afin d'éviter qu'un Client ne contacte Mobistar pour un problème qui ne relève pas de la responsabilité de Mobistar.

Le Client sera responsable du filtrage de tous les problèmes concernant le Service fourni par Mobistar.

Mobistar met un service clientèle à disposition pour répondre, dans la mesure du possible, aux questions, problèmes et plaintes du Client par rapport au Service.

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.

12.3. Obligation de moyen

Mobistar s'engage à tout mettre en oeuvre afin d'assurer de façon optimale au Client l'accès au réseau Mobistar et au Service. Cette obligation est une obligation de moyen et Mobistar détermine de manière autonome les moyens techniques nécessaires à la réalisation de cet accès dans les meilleures conditions.

Mobistar fera tout son possible pour établir la télécommunication M2M ou Mobile App conformément aux dispositions générales de la présente Convention. Mobistar ne garantit donc pas le fonctionnement complet, suffisant ou ponctuel de la Carte SIM ou du réseau.

La téléphonie mobile et/ou le transfert de données sont une forme de communication sans fil qui fonctionne par propagation de signaux radio. Ces signaux peuvent être perturbés par une source externe ou par des obstacles inhérents aux bâtiments, à la végétation, au relief ou par d'autres perturbations sur d'autres réseaux de télécommunication avec lesquels Mobistar est relié. Pour ces raisons, une transmission parfaite ne peut être garantie partout et en permanence.

En outre, la qualité du Service dépend aussi de la qualité et des propriétés des Machines ou Appareils utilisés par le Client. Mobistar ne peut être tenu responsable des problèmes de transmission découlant de circonstances telles que précitées.

Le Service fonctionne via l'utilisation de signaux radio et de réseaux fixes et sans fil. Le Client ne doit donc jamais se reposer uniquement sur les Services pour des applications critiques. Le Client doit veiller à avoir les plans de contingence nécessaire.

Le réseau et le Service de Mobistar nécessitent des travaux ponctuels d'entretien, de renforcement, de réaménagement, d'extension, de réparation ou autre. De ce fait, une partie ou l'ensemble du Service peut être temporairement interrompu. Le cas échéant, Mobistar fera le nécessaire pour limiter ces périodes d'interruption inévitables au minimum. Dans la mesure du possible, Mobistar avertira préalablement le Client des interruptions planifiées sur le réseau de Mobistar.

Le Roaming repose sur des systèmes de télécommunication de réseaux étrangers sur lesquels Mobistar n'a aucun contrôle. Mobistar n'offre aucune garantie quant à la disponibilité et à la qualité des services de roaming.

Mobistar ne peut pas garantir l'accès et le support du Service si la Carte SIM a été l'objet d'une décompilation, d'une analyse ou d'une rétrotechnique, ou si la Carte SIM est utilisée d'une autre manière incorrecte ou illégale.

12.4. Responsabilités

12.4.1. Mobistar ne peut être tenu pour responsable pour les perturbations du Service qui résultent :

- des perturbations ou interruptions des connexions réseau causées par une source externe ou par des obstacles inhérents à l'environnement ;
- du matériel ou logiciel – autre que la Carte SIM – que le Client utilise ;
- des modifications apportées aux conditions d'utilisation ou à l'environnement du système M2M ou Mobile App par le Client ;
- de manière plus générale : de tous les facteurs indépendants de Mobistar, mais liés à des facteurs externes ou à des actes posés par des Parties tierces.

Mobistar n'est pas responsable du contenu des signaux et des messages ni des dommages que ceux-ci pourraient causer.

Mobistar ne peut être tenu pour responsable de l'accessibilité, du contenu ou de la légalité des services de transmission de données fournis par des Parties tierces, ni du temps ou de la quantité de données nécessaires pour obtenir les informations souhaitées.

Mobistar n'est pas responsable des éventuelles modifications résultant des prescriptions de l'IBPT ou d'autres autorités de régulation.

Mobistar n'est pas responsable d'une utilisation incorrecte de la Carte SIM par le Client ou un Utilisateur ou d'un mauvais fonctionnement de la Carte SIM résultant d'une utilisation abusive par le Client ou un Utilisateur.

Mobistar ne peut être tenu responsable des dommages dans le cadre ou découlant de cas de force majeure. Les situations suivantes sont, entre autres, explicitement considérées comme des cas de force majeure :

- gel, incendie, inondation, autres catastrophes naturelles, émeute, grève ou lock-out et leurs conséquences ;
- non-accessibilité des transports, manque de moyens de transport ;
- restrictions administratives ou légales quant à la mise à disposition du Service;
- mesures dont l'exécution est imposée par les instances compétentes et rendant la mise à disposition du service impossible, plus difficile ou considérablement plus chère qu'au moment de la conclusion de la Convention ;
- accidents, dommages, perte, vol, défauts, etc. liés aux bâtiments, aux véhicules, aux machines ou autres objets ne relevant pas du contrôle de Mobistar, de ses fournisseurs ni de ses sous-traitants ;
- surcharge du réseau de Mobistar.

12.4.2. Si Mobistar est tenu responsable d'une faute dans son chef, l'indemnisation du préjudice concerne seulement le préjudice direct, personnel et certain encouru par le Client, à l'exclusion expresse de l'indemnisation 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 selon les conditions précitées ne peut pas être supérieure à six fois la redevance mensuelle pour le Service en question, avec un maximum de 50.000 euros.

Article 13 – Obligations et responsabilités du Client

13.1. Obligation d'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.

13.2. Usage normal et soigneux

Le Client s'engage à utiliser le Service fourni par Mobistar en bon père de famille, conformément aux dispositions de la Convention,

des lois et règlements en vigueur. Il s'interdit d'utiliser le Service Mobistar et/ou les services supplémentaires en violation de l'ordre public et des bonnes mœurs.

Le Client s'engage à ne pas utiliser le Service (ni à donner à un tiers l'autorisation/l'opportunité de le faire) pour envoyer ou recevoir des éléments ou des données, de quelque nature que ce soit, qui s'avèreraient contraires aux lois et règles en vigueur, qui auraient un caractère menaçant, blessant ou offensant, qui porteraient préjudice aux obligations de confidentialité ou porteraient atteinte aux droits de propriété. Le Client s'engage à ne pas envoyer consciemment ou par négligence quelque élément électronique ou logiciel que ce soit pouvant porter préjudice aux systèmes informatiques de Mobistar ou d'autres utilisateurs Internet.

13.3. Matériel

Le Client s'engage à n'utiliser que du matériel en parfait état de fonctionnement. Il s'engage à ne pas connecter sur le réseau du matériel qui pourrait entraîner des perturbations au niveau du Service. En cas d'infractions qui pourraient conduire à de pareilles perturbations, Mobistar peut mettre la/les Carte(s) SIM du Client totalement ou partiellement hors service.

13.4. Closed User Group

Le Client s'engage à utiliser le Service exclusivement pour la transmission de données entre les Machines ou Appareils à distance et les serveurs selon les dispositions de la Convention. L'utilisation de (des) Carte(s) SIM est dès lors limitée à un "Closed User Group" spécifique, autrement dit : entre les Machines ou les Appareils et le serveur faisant partie d'une même solution/application. Les Cartes SIM peuvent uniquement être utilisées dans des Machines ou Mobile App en vue d'applications M2M et ne peuvent en aucun cas être utilisées dans des appareils du type 'GSM gateway' ou autres appareils similaires.

13.5. Si le Client octroie l'accès à ses propres données et/ou logiciels via internet, il doit prendre toutes les mesures adéquates pour maintenir leur disponibilité, leur intégrité et leur confidentialité, principalement en les protégeant contre l'infection par d'éventuels virus.

13.6. Le Client ne fera aucune déclaration ni n'offrira aucune garantie (i) au nom de Mobistar ou d'un de ses fournisseurs ou (ii) par rapport aux performances ou aux caractéristiques fonctionnelles du Service.

13.7. Le client observera toutes les lois, réglementations et autres exigences légales qui s'appliquent directement ou indirectement à cette Convention, y compris la législation relative à la protection de la vie privée et aux pratiques commerciales,

la législation relative à la fiscalité et aux transactions de change, et les lois, règles et réglementations relatives à l'exportation de données techniques.

13.8. Le Client informera immédiatement Mobistar par écrit de (i) toute procédure ou action judiciaire relative au Service dont il est informé et (ii) de toute modification essentielle relative à l'administration du Client.

13.9. Machines ou Appareils

Le Client informera Mobistar des Machines ou Appareils utilisés. Le Client n'utilisera aucune autre Machine ou Appareil, à moins d'avoir reçu l'autorisation écrite expresse de Mobistar.

Si Mobistar effectue une validation de Machine ou d'Appareil, Mobistar a le droit de facturer au Client un montant de 1.000 € HTVA par journée consacrée à cette validation de Machine, avec un maximum de 10.000 € HTVA.

Si la Machine n'est pas un modem certifié (c.-à-d. : repris dans la liste des modems certifiés de Mobistar, disponible chez Mobistar à la demande du Client) ou si la Machine n'a pas été validée pendant une phase pilote avec validation du modem, ou si l'Appareil n'est pas un Appareil certifié (c.-à-d. : repris dans la liste des Appareils certifiés de Mobistar, disponible chez Mobistar à la demande du Client) ou si l'Appareil n'a pas été validé pendant une phase pilote avec validation de l'Appareil, Mobistar a le droit, pour chaque problème lié à la fourniture du Service au Client et dû à la Machine ou l'Appareil utilisé par le Client ou l'utilisateur, de réclamer une indemnité de 1.000 € HTVA par journée consacrée à la résolution du problème en question, avec un maximum de 10.000 € HTVA par cas.

13.10. Le Client appliquera scrupuleusement les "Communication Chart and Brand Guidelines", périodiquement actualisées, de Mobistar et qui sont disponibles sur www.mobistaridentity.be.

13.11. Le Client (i) ne reproduira, décompilera ni démontera le matériel, les logiciels ou l'équipement mis à sa disposition ou montrés par Mobistar et (ii) ne supprimera, réimprimera ni ne rendra illisibles les mentions de droit d'auteur, marque commerciale, logo, légende ou autre clause de propriété sur les copies ou exemplaires originaux des informations confidentielles transmis par Mobistar.

13.12 Le Client transmettra une prévision de volume par projet. Le Client mettra suffisamment de personnel et de moyens à disposition pour atteindre le volume prévu.

13.13. Si le Client vend les Services comme élément d'une Solution à Valeur Ajoutée à des Utilisateurs, le Client appliquera aussi les dispositions suivantes :

(a) il déploiera à ses propres frais les efforts commercialement raisonnables pour promouvoir les Solutions à Valeur Ajoutée ou pour créer un marché pour ces solutions. Ces efforts peuvent consister en (liste non restrictive) : visites commerciales, publicité, participation à des salons commerciaux et des expositions, achat et étalage d'unités de démonstration relatives au service et/ou au produit. Toutes les activités promotionnelles et de marketing et tout le matériel que le Client utilise en rapport avec la Solution à Valeur Ajoutée qui n'est pas fourni par Mobistar, mais qui mentionne la marque Mobistar, doivent être conformes aux directives écrites de Mobistar concernant la marque. En outre, le Client doit présenter des exemples de ce matériel à la demande de Mobistar afin de préserver les droits de Mobistar sur ses marques. Le Client respectera toutes les exigences légales applicables sur les opérations promotionnelles et de marketing à l'égard des clients et il évitera toute pratique mensongère, trompeuse, illégale ou immorale dans le cadre du marketing et de la promotion de la Solution à Valeur Ajoutée.

(b) il développera les capacités pour commercialiser et vendre la Solution à Valeur Ajoutée de manière efficace. Ceci implique, sans y être limité, le fait que son personnel soit formé par Mobistar et apprenne à utiliser les outils de vente proposés par Mobistar.

13.14. Annonces publiques et communiqués de presse

Le client n'est pas habilité, sans l'autorisation formelle de Mobistar, à faire des annonces publiques ou à publier des communiqués de presse concernant Mobistar. Pour obtenir cette autorisation formelle, le Client doit suivre la procédure suivante :

- transmettre le texte (ou le discours) et le plan médiatique (ou les détails de l'événement) à Mobistar au minimum 6 semaines avant la publication ou l'événement ;
- soumettre le texte (ou le discours) et le plan médiatique en interne à Mobistar pour approbation ;
- Mobistar donne un accord formel écrit au Client.

13.15. Responsabilité

13.15.1. Le Client est seul responsable et seul redevable des frais liés à l'utilisation du Service. Le Client est seul responsable de l'exécution de ses obligations contractuelles, même s'il a déclaré plusieurs Utilisateurs dans le cadre de la Convention. Mobistar ne doit en aucun cas tenir compte d'un quelconque transfert à un tiers.

Le Client est seul responsable de tous les dommages directs et indirects découlant 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 réclamations de Mobistar.

13.15.2. En cas de mise hors service, de blocage ou de déconnexion d'une Carte SIM en raison d'une infraction à la

présente Convention par le Client ou d'un abus par le Client, le Client préservera Mobistar de toute réclamation de tierces Parties, comme un Utilisateur, découlant de cette mise hors service, de ce blocage ou de cette déconnexion.

Article 14 – Procédures de commande et d'activation

14.1. Le Client pourra commander des Cartes SIM neuves ou supplémentaires chez Mobistar.

Dans tous les cas, Mobistar facturera la Carte SIM au Client à partir de sa date d'activation.

Toutes les Cartes SIM que Mobistar fournit au Client doivent être connectées au réseau de Mobistar. Si une Carte SIM n'est pas connectée au réseau de Mobistar dans les 90 jours qui suivent la date de livraison, Mobistar se réserve le droit d'exiger au Client de lui rendre la Carte SIM ou de lui payer le prix mensuel pour chaque Carte SIM qui n'est pas connectée.

14.2. Cartes SIM préalablement activées à des fins de test

De commun accord avec le Client, Mobistar peut mettre des Cartes SIM préalablement activées à la disposition du Client afin de tester l'intégration et le fonctionnement de la Carte SIM et du Service dans la Solution à Valeur Ajoutée.

Les Cartes SIM de test sont mises à la disposition du Client avec une valeur prédéfinie et préactivée.

Cette valeur fixe préactivée est décrite en détail dans des Conditions Particulières.

La période de test de ces Cartes SIM préactivées sera, dans tous les cas, limitée à maximum 24 mois à compter de la date d'activation des Cartes SIM préactivées fournies au Client. Le Client n'est pas autorisé à suspendre des Cartes SIM préactivées.

Mobistar commencera à facturer au Client ces Cartes SIM préactivées à partir du moment où la valeur prédéfinie des Cartes SIM de test est épuisée ou à partir de l'échéance de la période de test de 24 mois. Afin d'éviter toute imprécision, il est bien précisé que Mobistar commencera à facturer ces cartes au Client après 24 mois, même si la valeur fixe préactivée des Cartes SIM de test n'a pas été complètement épuisée à ce moment.

14.3. Cartes SIM de test

Mobistar peut mettre des cartes SIM à la disposition du Client via une procédure manuelle afin de tester le Service (Cartes SIM de test).

Si le Client demande des Cartes SIM de test pour un Utilisateur/prospect bien précis, Mobistar conviendra à l'avance par écrit :

- du nombre de Cartes SIM ;
- du profil de ces Cartes SIM (type de steering, numéro GSM data éventuel, roaming, etc.) ;
- la période active limitée de ces Cartes SIM de test qui sera en vigueur pour cet Utilisateur/ce prospect spécifique.

L'activation des Cartes SIM de test sera effectuée par Mobistar à la demande écrite du Client. Le Client renverra le formulaire type pour la commande de cartes de test (disponible chez Mobistar) dûment rempli à Mobistar pour demander l'activation.

14.4. Portail

14.4.1. Disponibilité et Utilisation

Sous certaines conditions, Mobistar peut donner au Client l'accès au Portail. Le Portail est un outil self-care proposé au Client pour lui offrir un aperçu complet et un contrôle de sa flotte de Cartes SIM.

Le Portail contient plus précisément les applications suivantes :

- gestion des Cartes SIM : commandes, activation/préactivation, suspension, désactivation, réactivation, profil SWAP ;
- gestion des droits d'utilisation au sein de l'organisation du Client ;
- gestion des incidents : création de tickets concernant un incident et suivi de ces tickets (moyennant la signature d'un IT Security Schedule par le Client) ;
- informations relatives à la facturation : accès aux factures et aux outils d'analyse (moyennant une demande spécifique d'accès).

Le Portail est accessible via internet ou, partiellement, via des applications web destinées à intégrer le Portail dans les applications informatiques du Client.

Le Client s'engage à utiliser le Portail qui lui est fourni par Mobistar en bon père de famille, conformément aux dispositions de la Convention et aux règlements et lois en vigueur, et à ne pas enfreindre les droits de tiers.

Le Client est seul responsable pour les actions demandées via le Portail et pour leurs conséquences, comme l'impact sur la facturation ou l'impact sur le service lui-même. Mobistar ne peut pas être tenu pour responsable des préjudices résultant des actions demandées par le Client via le Portail ou résultant d'une utilisation incorrecte, non conforme ou illégale du Portail par le Client.

Mobistar met tout en œuvre pour que ses systèmes exécutent

automatiquement et le plus rapidement possible les actions demandées par le Client via le Portail. Il s'agit d'une obligation de moyen pour Mobistar.

Le Portail est le premier et unique point de contact pour les applications mises à disposition via le Portail. Le Client utilisera donc d'abord le Portail avant de contacter le service clientèle. Le Portail et les données disponibles via ce Portail restent la propriété de Mobistar. Afin de permettre l'accès au Portail, Mobistar donnera au Client un code d'accès personnel et lui conférera un droit d'accès restreint et non cessible au Portail et aux données disponibles via ce dernier. Le Client est seul responsable pour l'utilisation du code d'accès personnel et s'engage à préserver le caractère secret et confidentiel de ce code et à ne pas le communiquer ni le transmettre à un tiers. Mobistar se réserve le droit d'apporter des modifications au Portail ou à ses conditions d'utilisation ou de bloquer le Portail entièrement ou en partie.

Mobistar se réserve le droit d'imposer des limites quant au nombre de transactions que le Client peut envoyer ou recevoir via le Portail.

14.4.2 Compatibilité des versions du Portail

Si cela s'avère nécessaire pour le bon fonctionnement, Mobistar publiera de nouvelles versions du Portail afin d'offrir au Client de nouvelles fonctionnalités ou de renforcer les fonctionnalités internes du Portail.

Les nouvelles versions du Portail auront un impact sur l'interface web (URL) et sur les Services web.

Mobistar avertira le Client au préalable des nouvelles versions planifiées dans un délai raisonnable.

Interface web

Le Client accédera automatiquement aux nouvelles versions de l'interface web.

Services web

En ce qui concerne les Services web, il y aura un impact pour le Client uniquement en cas de modifications du design de l'interface nécessaires pour continuer à utiliser les Services web. Dans ce cas, Mobistar avertira le Client deux mois avant l'implémentation de la nouvelle version, sauf en cas de version urgente nécessaire pour le bon fonctionnement de la plateforme. Le Client est tenu d'apporter les modifications nécessaires à ses systèmes afin de les mettre en conformité avec la version en question et afin de pouvoir utiliser la fonctionnalité obligatoire concernée.

En cas de modifications du design de l'interface facultatives pour le Client, autrement dit qui ne sont pas nécessaires pour pouvoir continuer à utiliser la version actuelle, le Client pourra continuer

à utiliser la version actuelle sans apporter de modifications à ses systèmes. Le cas échéant, il ne pourra pas bénéficier de la nouvelle fonctionnalité. S'il souhaite utiliser la nouvelle fonctionnalité, il devra procéder aux modifications nécessaires pour adapter les Services web dans ses systèmes.

Article 15 – Suspension du Service par Mobistar

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

15.2. Si le Client ou un Utilisateur ou un client ultérieur de la Solution à Valeur Ajoutée ne respecte pas ses autres obligations vis-à-vis de Mobistar, telles que stipulées dans les présentes Conditions Générales Machine-to-Machine ou les Conditions Particulières applicables, notamment l'obligation d'une utilisation normale et soigneuse du Service, ou s'il ne respecte pas les conditions d'utilisation d'un Service, Mobistar peut suspendre ce Service immédiatement, sans mise en demeure ni indemnisation. 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 au Service 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 pas utilisées de manière active (pas de trafic entrant et/ou sortant) pendant 12 mois.

15.3. Mobistar peut suspendre le Service immédiatement, sans préavis ni 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 par tous les moyens adaptés. Mobistar met tout en oeuvre pour limiter de telles perturbations autant que possible et les éliminer dans les plus brefs délais.

15.4. En cas de suspension conformément aux articles 15.1 et 15.2, le Client reste tenu de respecter toutes les obligations, y compris l'obligation de paiement, qui lui sont imposées par la Convention. Mobistar peut automatiquement et immédiatement résilier la Convention un mois après la date de début de la suspension.

Article 16 – Résiliation de la Convention

Mobistar se réserve le droit d'exiger du Client la restitution de la/ des Carte(s) SIM à la résiliation de la Convention.

16.1. Par Mobistar

16.1.1. Si le Client ne s'est pas mis en règle dans les dix jours qui suivent la suspension du Service par Mobistar en vertu des articles 15.1 et 15.2, Mobistar est en droit de résilier immédiatement par écrit la Convention, sans que Mobistar soit tenu par de quelconques préavis, indemnités de rupture ou dommages.

16.1.2. Mobistar est également en droit de résilier immédiatement la Convention, sans préavis, par envoi d'une lettre recommandée au Client, s'il constate que le Client lui a fourni des informations essentielles erronées, fausses ou incomplètes (tel qu'il ressort du formulaire de demande de contrat) lors de l'introduction du Contrat ou que le Client a omis de l'informer des modifications importantes intervenues dans ces informations ou si le Client utilise le Service Mobistar et/ou les services supplémentaires à des fins contrevenant à l'ordre public, aux bonnes mœurs ou à une disposition légale ou réglementaire, ou en violation de cette Convention.

16.1.3. Mobistar s'octroie le droit de résilier de plein droit et immédiatement la Convention en cas de faillite, de demande de concordat judiciaire, de demande de report de paiement, de mise en liquidation ou de dissolution de la société du Client.

16.1.4. Outre les cas de résiliation immédiate prévus aux articles 16.1.1, 16.1.2 et 16.1.3, Mobistar peut résilier la Convention selon les dispositions prévues à l'article 4.

16.2. Par le Client

16.2.1. Le Client peut résilier la Convention à la fin de la période contractuelle convenue conformément aux dispositions de l'article 4.

16.2.2. Sans préjudice de tous les autres droits de Mobistar, si Mobistar met fin à la Convention en raison d'une erreur commise par le Client, ou si le Client met fin à la Convention avant la fin de la période contractuelle convenue, le Client est redevable à Mobistar d'une indemnité fixe et non négociable qui sera établie de la manière stipulée ci-dessous.

Par Carte SIM, le montant de l'indemnité est établi comme suit :

- Cartes SIM actives entre 1 et 12 mois : indemnité = 6 mois de 'flat fee' par carte, ou, à défaut de 'flat fee' applicable = 6 mois de 'valeur moyenne de la carte' par carte.

- Cartes SIM actives entre 13 et 35 mois : indemnité = 3 mois de 'flat fee' par carte, ou, à défaut de 'flat fee' applicable = 3 mois de 'valeur moyenne de la carte' par carte.
- Cartes SIM actives pendant plus de 36 mois : indemnité = 1 mois de 'flat fee' par carte, ou, à défaut de 'flat fee' applicable = 1 mois de 'valeur moyenne de la carte' par carte.

'Flat fee' : l'indemnité décrite dans les Conditions Particulières.
Montant moyen de la carte : la moyenne pondérée correspondant au montant total facturé pendant les trois derniers mois divisé par le nombre total de Cartes SIM actives du Client, à l'exception des cartes suspendues.

La somme de tous ces montants constitue l'indemnité totale due par le Client. Ce calcul est effectué au jour de la résiliation.

16.3. Conséquences de la résiliation

La résiliation d'un Contrat entraîne de plein droit la fin des Services sur lesquels il porte. La résiliation, pour quelque raison que ce soit, ne porte pas préjudice à l'obligation du Client de payer tous les montants dus.

Article 17 – Réglementation relative au Roaming et informations pour le Client – Exception pour le Service

En vertu du Règlement UE applicable en matière de Roaming, Mobistar à l'obligation de communiquer gratuitement à tous les clients qui traversent une frontière européenne les informations suivantes :

- le tarif de roaming maximal appliqué pour le trafic vocal (appels entrants et sortants) ;
- la possibilité de recevoir un complément d'information en appelant gratuitement un numéro spécifique ;
- depuis le 1er juillet 2009 :
 - le tarif de roaming maximal appliqué pour les SMS ;
 - le tarif de roaming maximal appliqué pour les MMS et le data ;
 - la possibilité d'appeler gratuitement tous les numéros d'urgence européens en composant le 112.

En vertu de ce Règlement UE, Mobistar est aussi tenu de mettre en place un système de transparence tarifaire sur la base duquel les sessions de roaming data sont interrompues à partir d'un certain seuil financier fixé à 50 € par le Règlement CE, sauf demande expresse du client.

Le Règlement UE stipule également que cette obligation de fournir des informations tarifaires ne s'applique pas pour les appareils qui ne prennent pas en charge la fonctionnalité SMS

et que le système de transparence tarifaire ne s'applique pas aux applications Machine-to-Machine utilisant la communication data mobile.

Cette exception est valable pour les Services fournis dans le cadre de la présente Convention et les Machines ou Appareils utilisés pour le Service

Le Client accepte que les mesures de transparence et d'information précitées ne s'appliquent pas à l'ensemble de sa flotte de Cartes SIM Mobistar pour la durée complète de la Convention.

Article 18 – Signature du Client

Un fax et la signature y incluse 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 de Mobistar ou via l'appareil de téléphonie mobile du Client (par exemple par SMS) – des Services proposés ou présentés par Mobistar ou de modification du Service, ainsi que chaque commande ou action via le Portail engage le Client. Le Client est dès lors contractuellement lié pour les activations et/ou les modifications du Service concernées. Les données sur les communications électroniques en question sont conservées par Mobistar, et ce, pour une durée qui ne sera pas plus longue que nécessaire.

Article 19 – Transfert

19.1. Par Mobistar

Mobistar a le droit de transmettre tout ou partie de ses droits et devoirs contractuels à un tiers, sans autorisation préalable du Client et sans que ce dernier puisse réclamer une quelconque indemnisation à cet égard. Le Client peut résilier le Contrat transféré dans les 15 jours suivant la communication du transfert, par un envoi recommandé adressé au reprenneur.

19.2. Par le Client

Le Client ne peut transférer ses droits et obligations contractuels – en tout ou en partie – à un tiers que moyennant l'autorisation de Mobistar et après la signature par le Client et le reprenneur du formulaire de transfert de Mobistar. Le reprenneur doit également accepter les Conditions Générales Machine-to-Machine et signer un nouveau contrat.

Article 20 – Non-renonciation

Le fait que l'une des parties omet 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.

Article 21 – 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.

Article 22 – Plaintes et litiges

22.1. Règlement à l'amiable

- a. En cas de plainte, le Client s'adresse au Service Clientèle de Mobistar.
- 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
Boulevard Bischoffsheim 29-35
1000 Bruxelles
Tél. : 02 223 09 09
Fax : 02 219 86 59
E-mail : plaintes@mediateurtelecom.be
Site Web : www.mediateurtelecom.be

22.2. 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.

22.3. Droit applicable

Le droit belge régit toutes les dispositions de la Convention.

Article 23 – Notification

Toute communication à Mobistar doit être adressée au Service Clientèle de Mobistar.