



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (02/10/2018).

1. Généralités

1.1. Définitions générales

- **SFR (Coditel Brabant):** société privée à responsabilité limitée dont le siège social est établi au 26, Rue Deux Eglises à 1000 Bruxelles, TVA BE 403 107 452, BCE 0403 107 452, ci-dessous 'La Société'.

- **Client:** personne physique ou morale, ou association de fait avec qui La Société a conclu le contrat.

Il convient de distinguer:

- **Le contrat.** Sauf dispositions contraires reprises dans les présentes conditions générales ou dans les conditions particulières ou sauf demande contraire du Client, le contrat est conclu par écrit et dressé en double exemplaire et signé par le Client ou par son mandataire.

- **Les conditions générales.** Les conditions générales énumèrent l'ensemble des droits et obligations de La Société et de sa Clientèle dans le cadre de la fourniture du service.

- **Les conditions particulières.** Les conditions particulières peuvent déroger aux conditions générales. Elles s'appliquent aux services spécifiques désignés ou aux promotions faites par SFR.

- **La liste des prix.** La liste des prix, disponible sur le site internet de La Société (www.SFR.be), énonce l'ensemble des prix des prestations de SFR.

Des extraits actualisés peuvent être obtenus sur simple demande adressée au service local de SFR. Le contrat, les conditions générales, les prescriptions techniques pour le raccordement des maisons unifamiliales et des autres immeubles, la liste des prix et, le cas échéant, les conditions particulières constituent l'ensemble du contrat conclu par le Client et SFR. Ces documents peuvent être obtenus dans tous les services de La Société accessibles au public ou en téléphonant au service à la Clientèle ou sur www.sfr.be.

1.2. Définitions reliées au service de télévision

- **Décodeur numérique** : Boîtier livré avec ses accessoires qui possède la fonction de décodeur / décrypteur permettant la réception d'émissions télévisuelles en normes numériques.
- **Caution** : le Client versera à la Société à titre de garantie une (des) somme(s) en contrepartie de la mise à disposition du Matériel et dont le montant est fixé sur la liste de prix.
- **Contenu** : tout contenu audio, visuel ou audiovisuel, notamment les programmes de télévision repris dans des offres de base ou offres complémentaires, le Guide Electronique des Programmes, les œuvres figurant dans le catalogue "Vidéo Club", du contenu interactif lié ou non aux programmes de télévision, des applications web ou tout autre contenu accessible via l'Internet, accessible sur le terminal de réception (télévision ou ordinateur, etc.) du Client via le Service.
- **Guide Electronique de Programmes** : guide électronique des programmes via l'interface La Société TV, permettant aux Clients de consulter les informations de programmation relatives aux services de télévision et radio disponibles dans l'Offre de Télédistribution Numérique.
- **Pay per view** : possibilité laissée au Client de regarder, en temps réel, une émission en payant juste celle-ci.
- **Service "Vidéo Club" ou "Vidéo on Demand" (ou VoD)** : service permettant au Client de pouvoir commander et visionner un programme audiovisuel proposé dans un catalogue sur simple demande. Cet accès peut se faire 1) soit en dehors de toute formule d'abonnement sur base de la transaction, 2) soit dans le cadre d'une formule d'abonnement.
- **Offre de télévision analogique de base** : Offre commerciale de La Société composée des services de télévision et radio analogiques.
- **Offres de télévision numérique complémentaires** : le Client peut également souscrire à un abonnement à une ou plusieurs Offres Complémentaires disponibles pour les Clients ayant déjà souscrit à une Offre de télévision de base. La Société peut donner temporairement l'accès gratuit à des Offres complémentaires aux nouveaux Clients et ce, à titre promotionnel. L'accès gratuit aux dites Offres est soumis aux présentes conditions générales.
- **Services Interactifs** : accès à un environnement interactif, tels que la pause live TV, "Vidéo Club", services interactifs, Guide Electronique de Programmes et certaines applications type web, adaptées à l'interface SFR.

1.3. Définitions reliées au service d'internet

- **Internet** : Réseau mondial d'échange de données accessible à tout utilisateur informatique pourvu des matériels nécessaires.
- **Service** : désigne le service "La Société Internet" par lequel La Société met en place et assure le raccordement du Client à son Réseau au moyen de la technologie d'accès à internet, décrits dans les présentes conditions générales
- **Réseau** : désigne le réseau de télécommunications utilisé pour la fourniture du Service au Client.
- **Adresse IP** : L'adresse Internet Protocole est un numéro permettant d'identifier le réseau utilisé, que la Société est habilitée à affecter au Client et à modifier le cas échéant pour des motifs techniques. Selon la formule d'abonnement l'Adresse IP est soit dynamique, soit statique.
- **Carte Ethernet** : Interface de communication entre l'ordinateur et le réseau, utilisant le standard Ethernet pour l'échange d'informations entre l'ordinateur du Client et le modem.
- **Téléchargement en réception (en anglais download)** : notion définissant la réception de données depuis Internet sur le Matériel du Client. La vitesse de réception s'exprime généralement en Méga bits par seconde (Mbps).
- **Téléchargement en émission (en anglais upload)** : notion définissant l'envoi de données depuis le Matériel du Client vers Internet. La vitesse d'émission s'exprime généralement en Méga bits par seconde (Mbps).
- **Conditions d'utilisation** : code de conduite applicable au Client utilisant un accès à internet de SFR. Voir "4. Dispositions spécifiques au service internet".
- **Accessoires** : désigne les éléments achetés par le Client à SFR, comme la carte Ethernet ou le câblage entre le boîtier de raccordement et le PC (liste non exhaustive).
- **Modem** : équipement nécessaire à l'activation du Service.
- **Adresse(s) e-mail** : adresse(s) électronique(s) mise(s) à la disposition du Client, chacune étant composée à ce jour, d'une part, 1) d'un pseudonyme choisi par le Client sous sa responsabilité pour individualiser son adresse e-mail, sous réserve de vérification par la Société de sa disponibilité, d'autre part, 2) du nom de domaine utilisé par la Société.
- **Mot de passe** : Code confidentiel déterminé par la Société et conservé secret par le Client pour se réserver l'accès à son adresse e-mail et/ou espace client.
- **Espace client** : espace accessible en ligne par le Client via une rubrique dédiée sur le site Internet www.SFR.be, après identification, et via lequel le Client pourra notamment consulter ses factures ou des informations relatives à son abonnement.

1.4. Définitions liées au service de téléphonie (fixe ou mobile)

- **Numéro public** : numéro d'appel figurant dans le Guide, et/ou dans le fichier des Renseignements de SFR.
- **Numéro privé** : numéro d'appel qui ne figure pas dans le Guide et qui n'est pas communiqué par les Renseignements.
- **Annuaire (le Guide)/fichier des Renseignements (1307 (FR) / 1207 (NL))** : un fichier reprenant les données des clients d'un service téléphonique, accessible au public dans le Guide ou via les Renseignements.
- **Numéro d'appel** : La Société est tenue d'accorder un seul numéro par ligne. La procédure d'attribution des numéros d'appel est automatisée. Le Client conserve son numéro jusqu'à la fin du contrat, sauf si La Société est obligée de le modifier pour des raisons de service. Dans ce cas, le Client en sera averti au moins trois mois à l'avance. S'il le souhaite, le Client peut demander à La Société de modifier son numéro d'appel. Cette modification a lieu contre paiement.
- **Carte SIM** : la carte à puce qui est mise à disposition du Client par SFR et qui doit être insérée dans le téléphone mobile du Client pour pouvoir utiliser le réseau de mobilophonie.
- **Services de téléphonie (fixe ou mobile)** : le service de téléphonie mobile et les services supplémentaires y relatifs fournis par SFR.
- **SMS** : désigne les brefs messages écrits de maximum 160 caractères que le Client peut envoyer et recevoir via son téléphone mobile.
- **Notion d'illimité** : concernant les offres illimitées, l'utilisateur doit les utiliser en respectant la notion de « bon père de famille ». SFR se réserve le droit de restreindre la fourniture du service ou de suspendre et/ou résilier le contrat en cas de congestion du réseau ou d'utilisation jugée comme s'écartant de la vision de « bon père de famille ». Le volume non consommé un mois n'est pas reporté au mois suivant. Au-delà du quota fixé par le forfait, l'utilisateur devra payer les consommations supplémentaires. Pour les appels, l'utilisation en « bon père de famille » est limitée à 10 000 minutes par mois. Toute consommation dépassant les 10 000 minutes sera facturée. Chaque appel est automatiquement interrompu après 2 (deux) heures. Pour les SMS, l'utilisation en « bon père de famille » est limitée à 5 000 par mois. Toute consommation dépassant les 5 000 SMS sera facturée.

2. Gestion du contrat

2.1. Entrée en vigueur

Le Contrat est conclu par le Client exclusivement pour l'adresse indiquée aux Conditions Particulières et située dans une zone raccordable au réseau de la Société, y compris pour le service de téléphonie mobile; et pour chacun des Services souscrits ainsi qu'il est indiqué aux Conditions Particulières. La Société se réserve le droit de refuser toute demande d'abonnement au(x) Service(s) :

- si le logement n'est pas raccordable, notamment en raison de l'importance des travaux nécessaires pour le raccorder ou en cas de d'impossibilité technique.
- si la Société n'est pas en mesure de mettre à la disposition du Client le(s) Service(s) au(x) quel(s) il a souhaité souscrire
- si la personne qui en fait la demande refuse de s'identifier et d'apporter la preuve d'un domicile ou d'une résidence fixe dans l'Union Européenne, sur base de documents officiels délivrés par une autorité belge
- si la personne qui en fait la demande refuse de produire la preuve de l'existence d'une garantie bancaire inconditionnelle à première demande que La Société lui aurait demandée
- si la personne qui en fait la demande n'apporte pas la preuve qu'elle dispose des pouvoirs nécessaires pour souscrire un abonnement au nom de la société dont elle prétend être le représentant
- si la personne ne signe pas ou ne retourne pas dans un délai de 10 jours ouvrables son contrat, ainsi que les Conditions Générales de vente et les Conditions Particulières dûment complétées et signées.

A la date de signature du Contrat, le Client déclare d'une part, avoir pris connaissance des tarifs et documents commerciaux en vigueur à la date de souscription et d'autre part, accepter les Conditions Particulières ainsi que les Conditions Générales. Le Client est obligé de présenter l'original de sa carte d'identité belge, sa carte de séjour UE ou l'original de sa carte d'identité pour étrangers émise en Belgique et fournir une copie.

Le Contrat prend effet, soit à la date de raccordement qui s'effectuera dans les conditions déterminées à l'article 8.1 ("ci-après la Date de Raccordement") lorsqu'un tel raccordement est effectué, soit à la date de mise à disposition du Service au Client. En conséquence, 1) si le logement du Client n'est pas raccordable, notamment en raison de l'importance des travaux nécessaires pour le raccorder ou en cas d'impossibilité technique et/ou 2) si le Service n'est pas disponible à l'adresse de raccordement et/ou 3) deux mois après la date de signature du présent contrat le logement du Client n'est pas raccordable ou le Service

souscrit n'est pas délivré, le Contrat sera réputé n'avoir jamais existé. Chacun des Services est souscrit pour une période indéterminée à compter de la Date de Raccordement.

Les Services sont souscrits pour une durée indéterminée. Par la conclusion du contrat ou le paiement de sa facture, le client reconnaît avoir pris connaissance des conditions générales et particulières liées aux services repris sur celle-ci et les accepter. Les modalités de résiliation du contrat sont décrites dans l'article 2.3.1.

Le Client bénéficiant d'un tarif préférentiel lié à la souscription de plusieurs Services ne pourra pas bénéficier d'une promotion liée à la souscription d'un Service individuel, qu'il soit souscrit ou non précédemment, sauf dispositions contraires décrites aux Conditions particulières.

2.2. Modifications du contrat

2.2.1. Par le Client

Le Client pourra, au cours du Contrat et dans les conditions définies aux présentes, souscrire les options mises à sa disposition par la Société (selon disponibilité) sans durée minimale d'engagement, sauf indication contraire aux Conditions Particulières sauf si elles font partie d'une formule pack. Le Client peut notamment effectuer cette modification auprès du Service Client ou par tout autre moyen notamment interactif, éventuellement mis à disposition par la Société. Dans tous les cas, la modification d'une offre ou d'une option à laquelle une promotion serait attachée, entraîne la perte de la dite promotion.

Le Client pourra, au cours du Contrat et dans les conditions définies aux présentes, souscrire des nouvelles lignes de produit mises à sa disposition par la Société (selon disponibilité). La signature d'un nouveau Contrat entraîne la perte des promotions du Contrat précédant.

2.2.2. Par la Société

Dans le cadre de l'offre de Service Télévision, le Client bénéficie de l'accès aux chaînes généralistes et thématiques contenues dans les offres proposées par la Société. Le nombre, la nature et le canal des programmes distribués peuvent être modifiés par la Société à tout moment. La Société peut être amenée à procéder à des modifications de l'offre de Service Télévision en fonction de :

- conditions économiques de reprise des chaînes

- autorisation de reprise des chaînes
- disponibilité des fréquences pour l'ensemble des services de La Société
- chaînes alternatives offertes
- qualité du signal reçu et disponibilité technique
- obtention des droits d'auteur
- alternative offerte en un autre format de diffusion pouvant être reçu sans augmentation d'abonnement par le client.

Le Service Internet est notamment composé d'un nombre maximum de comptes utilisateurs, une vitesse de débit, un volume mensuel, un espace de stockage par adresse e-mail et page web personnelle mis à la disposition du Client. Le contenu ou les caractéristiques du Service Internet pourront être modifiés par la Société au cours du Contrat.

Le Service Téléphonie, Fixe ou Mobile, est composé d'un abonnement mensuel et d'une tarification à la communication. Lorsque des forfaits sont disponibles, le Client peut au choix souscrire pour la ligne téléphonique une offre à la consommation ou un forfait de communication. Les forfaits de communication ne sont pas cumulables entre eux sur une même ligne. Par ailleurs, les dits forfaits sont réservés à un usage privé, domestique et personnel du Client, à l'exclusion notamment de toute utilisation à des fins professionnelles ou commerciales ou de mise à disposition de tiers.

Le contenu ou les caractéristiques des Services pourront être modifiés par la Société au cours du Contrat pour les mêmes motifs que ceux indiqués dans le premier paragraphe du présent article. Le client sera alors informé au plus tard un mois avant l'entrée en vigueur, l'information pourra être transmise par courrier, e-mail, mention sur la facture ou SMS.

Si le Client n'accepte pas les nouveaux contenus ou caractéristiques des Services, il peut demander la résiliation sans frais du Contrat en adressant une lettre, un fax ou un email à la Société. Cette résiliation prendra effet au jour de l'entrée en vigueur de la modification, sauf indication contraire du Client.

Le Client pourra, au cours du Contrat et dans les conditions définies aux présentes, souscrire aux Services proposés par la Société et non souscrits par lui initialement.

Toute modification de Service(s) (offre et option) par le Client pourra être soumise à des frais facturés conformément à la Documentation tarifaire. Dans l'hypothèse où cette modification de Service(s) serait soumise à de nouvelles conditions contractuelles, celles-ci seront communiquées préalablement au Client conformément aux dispositions légales applicables. La Société peut revoir et adapter ses prix (tous sauf le prix de la télévision analogique) une fois par an, en fonction de l'indice des prix à la consommation.

La Société se réserve la faculté de transférer à toute autre société les droits et obligations du Contrat, pour autant que cette société ne modifie pas substantiellement les conditions dans lesquelles les Services sont offerts au Client. Le Contrat ne peut être en aucun cas transféré à un tiers par le Client. Une absence momentanée du Client ne pourra donner lieu à une suspension du contrat du(es) Service(s) souscrit(s) par le Client.

2.3. Résiliation

2.3.1. Par le Client

Le Contrat peut à tout moment être résilié en tout ou partie par le Client par courrier, fax ou email. Les demandes de résiliation peuvent être envoyées à l'adresse suivante : SFR Belgium – Service Résiliation - rue des Deux Églises 26 Tweekerkenstraat - Bruxelles B-1000 Brussel, par e-mail, resiliation@sfr.eu , par téléphone au 02 226 52 10 ou par fax au 02 226 54 10.

En cas de résiliation partielle, le document écrit de résiliation devra préciser le ou les Service(s) au(x) quel(s) il est mis un terme.

En cas d'offre d'un GSM ou tablette ou appareil gratuit lié à une souscription, si le Client résilie avant 24 mois après l'entrée en vigueur du Contrat, le Client doit payer la partie résiduelle de l'appareil. Les tableaux indiquant ces valeurs résiduels font partie de la Liste de Prix.

En cas de vente à distance au sens de la loi, il est convenu que "dans les 14 jours calendrier à dater du lendemain du jour de la souscription du présent contrat, le client a le droit de renoncer sans frais à son achat à condition d'en prévenir la Société par lettre, fax ou e-mail.

En cas de vente conclue en dehors de l'entreprise de la Société (vente dans le domicile du consommateur), il est convenu que "dans les 14 jours calendrier à dater du lendemain du jour de la signature du présent contrat, le client a le droit de renoncer sans frais à son achat à condition d'en prévenir la Société par lettre, fax ou email à la poste ".

En tout état de cause, si le client accepte que la fourniture des services débute avant l'expiration du délai de renonciation et si la fourniture du service est complétée avant l'expiration de ce délai, le client perd son droit de renonciation.

En ce qui concerne le respect du délai, il suffit que la notification soit expédiée avant l'expiration de celui-ci.

2.3.2. Par la Société

La Société se réserve le droit de suspendre ou/et résilier le Contrat en cas de défaut de paiement du Client, conformément à l'article 9.7 des présentes Conditions Générales ou de manquement du Client aux obligations issues du Contrat. La Société se réserve le droit de résilier le Contrat de plein droit sans mise en demeure préalable ni indemnisation pour le client en cas de faute grave du client notamment en cas de :

- installation interne du Client créant des perturbations sur le réseau de la Société ou sur toutes transmissions empruntant des fréquences dûment attribuées à des titulaires d'autorisation d'utilisation de fréquences.
- utilisation illicite ou non autorisée des services ou du décodeur/modem, notamment piratage, tentative de piratage, mise à disposition de tiers du Contenu.

2.4. Déménagement

En cas d'emménagement du Client à une adresse raccordée au réseau de la Société, le contrat d'abonnement au(x) Service(s) peut être transféré à sa demande à sa nouvelle adresse sous réserve de faisabilité technique et d'une situation régulière de paiement. Le Client doit informer la Société de sa nouvelle adresse au moins un mois à l'avance de la date choisie par le Client par courrier ordinaire.

La Société assure le transfert du ou des Service(s) dans la mesure où ceux-ci sont disponibles dans la commune aux conditions et tarifs en vigueur pour ce(s) Service(s) à la date de transfert.

3. Dispositions spécifiques au service télévision

La souscription au Service et l'utilisation de celui-ci sont valables pour une seule ligne à la fois du Client et supposent que le Client dispose d'une télévision de réception compatible avec la technologie.

Les droits d'auteur qui pourraient être réclamés par des Sociétés d'auteur ou par des auteurs eux-mêmes notamment en cas de communication publique des programmes de télévision ou de radio en fréquence modulée distribués par la Société, sont à la charge du Client. La Société informe le Client que le paiement de l'abonnement ne leur confère pas l'autorisation de procéder à des enregistrements des programmes distribués et, le cas échéant, que de tels enregistrements et leur diffusion sont illicites (sauf pour usage strictement privé et dans le cercle familial du Client).

Les droits dont la Société est titulaire limitent la diffusion des services de communication audiovisuelle à destination de ses seuls Clients, pour un usage exclusivement privé. Tout acte de reproduction, représentation ou utilisation quelconque que le Client effectuerait, sous quelque forme que ce soit et en quelque lieu que ce soit, autres que ceux autorisés par la législation applicable en matière de propriété intellectuelle constitueraient un acte de contrefaçon et une faute contractuelle, le présent Contrat étant souscrit pour l'usage domestique et personnel du client au sein de son cercle de famille. La Société a mis en place un dispositif de verrouillage d'accès pour les programmes non conseillés à des personnes de moins de 18 ans, c'est-à-dire les œuvres interdites aux mineurs ainsi que les programmes pornographiques ou de très grande violence. A cet effet, le Client est informé de la nécessité de créer dans son décodeur numérique (par le biais de sa télécommande), tel que décrit dans le guide de l'utilisateur, un code spécifique pour l'accès aux programmes non conseillés à des personnes de moins de 18 ans. Il doit en outre apporter un soin particulier afin que ce code demeure confidentiel. Toute personne qui permettrait à des mineurs d'avoir accès à de tels programmes s'exposerait à des sanctions.

La Société n'est pas responsable de la non-diffusion des services complémentaires comme le télétexte ou les sous-titres, ceci restant le choix de la chaîne. Le bon fonctionnement de ces services dépend aussi des équipements du Client, la technologie de son téléviseur.

4. Dispositions spécifiques au service internet

4.1. Prérequis à la mise en service

Préalablement à la mise en service de l'abonnement, il appartient au Client de vérifier sous sa propre responsabilité auprès du prestataire informatique de son choix ou du fournisseur de son système d'exploitation, que son matériel informatique dispose de la configuration minimum nécessaire et que les logiciels utilisés sur ce dernier permettent la bonne utilisation du service de la Société. Le Client est informé que toute modification de cette configuration peut entraîner la dégradation du Service de son fait. Le Client est averti que la connexion de son matériel informatique à Internet nécessite l'utilisation d'une carte Ethernet ou d'un port USB, d'un modem-câble mise à disposition par La Société et d'une connexion spécifique au Réseau Câblé de la Société.

Les vitesses de Téléchargement Internet en réception comme en émission peuvent être conditionnées par des contraintes techniques liées notamment à la qualité de votre ligne et de votre installation informatique, de votre câblage interne, de l'interface WIFI du routeur/ modem et/ou du serveur consulté.

Le Service d'accès à Internet est effectif à compter de la connexion effective d'un poste d'ordinateur du Client au réseau de la Société et dans la limite d'une souscription par foyer. Sont exclus la possibilité d'héberger un Serveur chez le Client, toute revente en tout ou partie du Service au profit de tiers, ainsi que les accès partagés du réseau sauf à des fins non commerciales et uniquement par l'entourage proche du Client résidant à son domicile.

Préalablement à la mise en service, le Client devra se conformer à la configuration minimum requise indiquée aux Conditions Particulières et disponible sur le site Internet de la Société, ou auprès du Service Client. La configuration de ses équipements se fait sous la responsabilité du Client ou si nécessaire auprès du prestataire informatique de son choix.

Le Client déclare être parfaitement informé du fait qu'un défaut de configuration conforme aux prescriptions indiquées par la Société peut générer une dégradation de la qualité de service voire l'impossibilité de fournir le service. Dans le cadre de ce Service, selon les offres souscrites, le Client peut disposer de :

- un nombre défini de comptes utilisateurs
- une vitesse de débit nominal maximum descendant et une vitesse de débit nominal maximum montant
- un espace de stockage temporaire par adresse e-mail et par page Web

- une page Web personnelle mise à la disposition de chacun des comptes utilisateurs.

Dans le cas où le Client dispose de plusieurs adresses e-mail et que certaines sont inutilisées pendant une période minimum de dix-huit mois, la Société se réserve le droit de supprimer, sauf opposition de la part du Client, ces adresses et les éventuelles pages web personnelles associées, sous réserve d'en laisser au moins une à la disposition du Client et de le prévenir au moins quinze jours avant la suppression. Option de trafic internet dite illimité. Dans le cas où l'utilisateur a de par son contrat, droit à un usage illimité de l'Internet, il est conditionné par une " Fair Use Policy ". Ceci veut dire que l'utilisateur n'a pas de limite de volume total à son usage Internet mais doit l'utiliser en " bon père de famille ". Tout abus ou tout comportement jugé comme s'écartant de la vision de " bon père de famille " qu'a la Société donnera droit à Société de terminer le service de manière unilatérale sans indemnité ou restreindre les services fournis. Un téléchargement avec une utilisation mensuelle du service qui dépasse régulièrement cinq fois l'utilisation moyenne de tous les clients n'est pas considérée comme faite en " bon père de famille ".

4.2. Conditions d'utilisation

Par le seul fait de l'utilisation de sa connexion à internet pour consulter, commenter ou publier du contenu sur internet ou pour envoyer des courriers électroniques, le Client accepte de respecter les présentes Conditions d'utilisation. Le Client s'engage à :

- ne pas commettre des actes de piratage informatique, de "cracking" ou de "hacking" à l'encontre du système de La Société ou de tout autre système
- ne pas accéder illégalement aux données des réseaux connectés et ne pas modifier ou détruire celles-ci
- ne pas perturber le bon fonctionnement du service, son accessibilité, son utilisation ou ses performances en générant des volumes de trafic importants ("flooding")
- ne pas diffuser de logiciels malveillants ("malwares") dans l'intention de nuire à l'intégrité de systèmes informatiques et/ou aux données qu'ils contiennent ou dans le but d'accéder frauduleusement à des données confidentielles
- à ne pas publier ni transmettre de contenu portant atteinte aux droits intellectuels de tiers
- à ne rien publier qui porte atteinte au respect de la vie privée ou à l'image de tiers ; à ne pas publier de contenu à caractère dégradant, injurieux, menaçant, diffamatoire ou calomnieux à l'égard de qui que ce soit
- à ne pas publier de contenu de nature raciste, xénophobe, révisionniste ou incitant à la discrimination, à la haine, à la violence à l'égard d'une personne en raison de son origine

ethnique, de sa religion, de son orientation sexuelle, de sa couleur de peau, de son ascendance ou de sa nationalité

- à ne faire aucune publicité pour des offres à caractère sexuel
- à ne pas poster, dans un blog ou sur un forum de discussion, des messages n'ayant aucun rapport avec le sujet traité par le blog ou le forum en question et ce dans le seul but d'importuner le blogueur ou le responsable du forum et/ou leurs visiteurs.
- à ne publier ou à ne poster aucun contenu qui ne soit garanti comme étant exempt de virus
- à gérer les services mis à disposition en bon père de famille
- à sécuriser la connexion WIFI de son abonnement

Il est interdit d'utiliser des e-mails:

- quelle que soit leur nature (ex. : publicité commerciale, pamphlets politiques, annonces informatives, lettres en chaîne, etc.) adressés à des personnes qui ne souhaitent pas les recevoir ("spamming"). Si un destinataire demande à ne plus recevoir de messages, le Client doit réagir sans délai à cette requête et la satisfaire
- pour diffuser des données contraires à la loi (matériel pédopornographique, documents xénophobes, propos diffamatoires ou injurieux, malwares, ...)
- pour porter préjudice à autrui ("phishing", "mail bombing", "flooding", diffusion de virus, atteinte à la vie privée, atteinte aux droits intellectuels, etc.)

La Société se réserve le droit d'utiliser tous les moyens techniques qu'elle juge appropriés pour prévenir et empêcher le "spamming", le "phishing", les "bulk e-mails" et la diffusion de "malwares" dans tous les cas où ces pratiques mettraient en danger le bon fonctionnement de son service, son accessibilité, son utilisation ou ses performances.

Il est interdit au Client de modifier l'infrastructure publique de télécommunications, en ce compris le point de raccordement. Le Client doit se comporter en bon père de famille vis-à-vis des installations de La Société qui se trouvent dans les lieux qu'il occupe seul ou en commun avec d'autres personnes. Le Client ne peut pas perturber le trafic sur le Réseau, ni mettre le Service en péril par son action ou son omission, conformément aux Conditions d'utilisation annexée aux présentes conditions générales.

La Société s'engage à respecter les obligations de prudence et de vigilance relevant de sa qualité d'hébergeur et se réserve en conséquence le droit de supprimer sans indemnité et dans les meilleurs délais l'accès à et/ou les contenus, informations, messages, images, etc. illicites ou sur injonction judiciaire. La Société se réserve le droit d'utiliser un SSID (c'est à dire, un canal de communication WIFI identifié) du modem-routeur mis à disposition pour le Client, pour des besoins internes à la Société.

5. Dispositions spécifiques au service de téléphonie fixe

5.1. Services de télécopie, alarmes et terminaux des paiements analogiques

La Société informe le Client que le Service Téléphone ne permet pas de garantir l'émission et la réception de télécopies et qu'il peut créer des dysfonctionnements notamment avec des systèmes de télésurveillance et de surveillance médicale. A cet égard, le Client doit s'informer avant de souscrire au service de la compatibilité des matériels qu'il détient avec le service de téléphone proposé par la Société, ainsi que l'impact sur son assurance pour les alarmes. Le Service Téléphone est uniquement compatible avec les équipements CE avec numérotation à fréquence vocale.

5.2. Portabilité des numéros de téléphone

Lorsque le Client souhaite conserver son numéro de téléphone existant lors de sa souscription au Service Téléphone proposé par la Société et que le service de portabilité est réalisable (notamment techniquement et géographiquement pour le téléphone fixe), la Société doit être mandatée par le Client pour procéder, auprès de l'opérateur cédant, à une demande de résiliation de contrat avec demande de portabilité du numéro. La mise en œuvre du Service ne pourra être effective qu'après dix jours à compter de la réception de la dite résiliation. La Société ne pourra être tenue responsable des retards pris dans l'ouverture du service qui seraient imputables à l'opérateur cédant. La portabilité du numéro ne pourra être effective qu'après résiliation effective de la ligne par la Société auprès de l'opérateur cédant. Il appartiendra au Client de s'acquitter auprès de l'opérateur cédant, et d'éventuels opérateurs tiers, des sommes restant dues au titre du (des) abonnements précédemment détenu(s).

5.3. Changement de numéro de téléphone

Le changement de numéro de téléphone est effectué à titre gratuit dans les cas :

- 1) d'un déménagement du Client en dehors de sa zone géographique de numérotation pour le téléphone fixe et
- 2) de nuisances avérées. Dans ces cas, le Client devra produire un justificatif avant toute modification du numéro : nouveau bail de location / acte d'achat pour le déménagement et rapport de police pour les nuisances avérées.

5.4. Conditions d'utilisation des offres de téléphonie

A. Les offres de Téléphone dites "illimitées" :

Ceci veut dire que l'utilisateur n'a pas de limite de volume total à son téléphonie pour une série de destinations prédéfinies mais doit l'utiliser en " bon père de famille ". Tout abus ou tout comportement qui s'écarte de la notion de " bon père de famille " donnera droit à Société de terminer le service de manière unilatérale sans indemnité ou restreindre les services fournis. SFR se réserve le droit de restreindre la fourniture du service ou de suspendre et/ou résilier le contrat en cas de congestion du réseau ou d'utilisation anormale du service de téléphonie fixe (comme quand l'utilisation mensuelle du service dépasse régulièrement cinq fois l'utilisation moyenne de tous les clients sur l'offre illimitée, ou quand vous appelez régulièrement plus que 250 correspondants différents par mois). Le client sera contacté avant que le contrat prenne fin.

Les offres dites illimitées permettent au Client moyennant le paiement d'une souscription forfaitaire mensuelle de bénéficier de la possibilité d'appeler vers des numéros fixes spécifiés à la Documentation tarifaire, le cas échéant selon les horaires, destinations ou toutes autres modalités spécifiques prévues dans l'offre. Il est expressément précisé que sont notamment exclues des offres illimitées : les " calling cards " ou services qui contournent le service de téléphonie de la Société, les numéros courts, les numéros spéciaux, les numéros géographiques vers des serveurs vocaux (de jeux, de chat, de charme...), les numéros à mobilité restreinte (comme Wana-Meditel au Maroc) et les numéros via les satellites. Ces appels seront facturés conformément à la liste de prix en vigueur.

B. Constituent des cas d'utilisation interdite des offres téléphones fixes et des services optionnels attachés :

- l'utilisation de l'offre à des fins autres que personnelles (par exemple : usage commercial ou professionnel, partage de l'accès téléphonique avec des personnes extérieures au cercle privé/cercle de famille)
- la cession ou la revente partielle ou totale de l'offre
- l'utilisation à titre gratuit ou onéreux du Service Téléphone en tant que passerelle de réacheminement de communications ou de mise en relation
- la connexion de la ligne téléphonique à un PABX

- l'utilisation ininterrompue de l'offre via une composition automatique et/ou continue des numéros de téléphone
- l'utilisation de l'offre pour effectuer des envois en masse de messages de façon automatisée ou non
- l'utilisation de l'offre à destination d'un serveur vocal ou Internet bénéficiant d'un numéro géographique ou toute autre plate-forme de services se rémunérant directement ou indirectement par la durée des appels émis par le Client
- l'utilisation de l'offre à des fins autres que celles prévues au Contrat ou/et interdite par les lois et la réglementation en vigueur ou/et portant atteinte aux droits des tiers
- les communications entre machines (échange d'information de quelque nature que ce soit entre deux cartes SIM équipant des machines autres que des téléphones et des microordinateurs) ou les boîtiers radios plus communément dénommés "hérissons" ou "simbox"
- Toute utilisation pouvant mettre en péril la sécurité ou la disponibilité des serveurs ou du réseau ou le bon fonctionnement du service

Les offres téléphones sont valables pour une durée continue des appels de 2 (deux) heures, au-delà de laquelle la communication du Client peut être interrompue par la Société afin d'assurer la fluidité nécessaire sur le réseau au bénéfice de l'ensemble des clients.

En cas d'utilisation interdite des offres téléphone, la Société se réserve le droit après en avoir informé préalablement le Client par tous moyens de :

- suspendre immédiatement l'offre souscrite
- le cas échéant, de résilier le Contrat dans les conditions définies à l'article Résiliation figurant aux présentes.

En tout état de cause les communications hors offres seront facturées conformément à la liste de prix en vigueur et le Client restera tenu de toutes les obligations visées aux présentes.

5.5. Guide et renseignements

Les fonctions du Guide et les Renseignements 1307 (FR) / 1207 (NL) sont : retrouver le numéro d'appel d'un client sur base du nom et de l'adresse qu'il a communiqués et/ou sur base du numéro d'appel, retrouver le nom et l'adresse du client et/ou sur base de l'activité professionnelle, retrouver le numéro d'appel et le nom et l'adresse du client (seulement

pour les indépendants et sociétés). Pour y apparaître, le Client doit en faire demande exprès à SFR dans son Contrat.

Mention dans le fichier des renseignements 1307 (FR) / 1207 (NL) :

A la demande du Client, seront mentionnés gratuitement le nom, l'initiale du prénom, l'adresse de raccordement et le numéro de téléphone tels que transmis par votre opérateur télécom. L'activité professionnelle peut également être mentionnée pour les indépendants et les sociétés.

Mention dans l'annuaire Pages Blanches :

Le Client peut obtenir une mention gratuite dans le Guide, sous la liste de commune où se trouve le raccordement. Le Client qui dispose de plusieurs lignes téléphoniques dans une même commune a droit à une seule mention gratuite dans laquelle chaque numéro qui lui est attribué peut être repris une seule fois. Les personnes physiques cohabitant avec le titulaire de la ligne, ont droit, moyennant accord écrit de ce dernier, à une mention gratuite sous leur propre nom et ce, suivant les règles reprises à l'article.

Les données suivantes paraissent gratuitement dans le Guide : le nom, l'initiale du prénom, (pour les entreprises : la dénomination officielle) l'adresse du raccordement et le numéro d'appel tels que transmis par vous lors de la signature du contrat. Si le client le désire, le prénom peut être repris en entier. Sauf avis contraire du client, au plus tard 6 mois avant la date de clôture du Guide dans lequel la mention est reprise, la mention sera reconduite tacitement dans les publications ultérieures du Guide. Moyennant paiement d'une redevance annuelle, le client peut obtenir des mentions supplémentaires. Les clients qui ne souhaitent pas que leur nom et adresse puissent être retrouvés sur base de leur numéro de téléphone peuvent gratuitement s'y opposer sur le site www.phoneinfo.be. Les clients qui ne souhaitent pas que leur numéro de téléphone, nom et adresse puissent être retrouvés sur base de leur activité professionnelle peuvent gratuitement s'y opposer sur le site www.phoneinfo.be.

5.6. Services d'urgence

L'acheminement des appels d'urgence est gratuit. Le Client doit s'assurer que les appels émis vers les services d'urgence, le soient via une ligne dont l'adresse physique correspond à l'adresse réelle de l'appelant. Dans le cas contraire, La Société ne peut en aucun cas être tenue pour responsable de l'envoi des secours à une mauvaise adresse, ni pour les dommages directs et/ou indirects lié à ce fait.

6. Dispositions spécifiques au service de téléphonie mobile

6.1. Portabilité du numéro mobile

La portabilité du numéro mobile permet au Client de conserver son numéro de GSM lorsqu'il change d'opérateur mobile. Seul le numéro de GSM peut être transféré, à l'exclusion des Services et des Options. Le transfert de son numéro à SFR ne dispense pas le Client de l'obligation de respecter ses obligations vis-à-vis de l'opérateur précédent. SFR respectera les dispositions légales relatives au transfert des numéros et prendra les mesures nécessaires pour réaliser le transfert demandé par le Client. SFR 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.

SFR ne peut pas, en particulier, être tenue pour responsable en cas de demande de transfert fautive, incorrecte ou illisible. La résiliation d'un contrat chez un autre opérateur implique la perte de ce numéro d'appel sauf si le Client demande la portabilité du numéro avant chez SFR.

6.2. La carte SIM

SFR demeure propriétaire de la carte SIM qui est remise au Client suite à l'approbation de sa demande de contrat.

Le Client s'engage à ne pas la céder, la louer, la détruire ou la dégrader de quelque manière que ce soit. Il s'engage à la restituer immédiatement à SFR à la première demande de celle-ci. Le Client est tenu de prendre toutes les précautions nécessaires pour éviter les utilisations abusives ou malveillantes de sa carte SIM.

Toute tentative de contrefaçon des données d'identification technique écrites dans la carte SIM et tout usage frauduleux ou irrégulier de la carte SIM sont interdits. Le Client s'engage à ne pas soumettre la carte SIM à un processus de décompilation, analyse ou rétro technique, à ne pas créer de logiciels dérivés et à ne pas utiliser la carte SIM d'une autre manière que celle prévue dans le cadre du Contrat.

En cas de perte ou de vol de la carte SIM, le Client reste responsable pour l'utilisation et le paiement jusqu'au moment où il en informe SFR et lui demande de suspendre temporairement la carte SIM. Le Client recevra ensuite une nouvelle carte SIM et le Service SFR sera réactivé. La perte ou le vol d'une carte SIM ne signifie pas la fin du Contrat. Les frais de suspension et de réactivation peuvent être portés en compte du Client.

Le Client est seul responsable de l'insertion correcte de la carte SIM dans son appareil de téléphonie mobile. En cas de blocage ou d'endommagement de la carte SIM, suite à une mauvaise manipulation effectuée par le Client, une nouvelle carte SIM sera fournie après demande écrite du Client et des frais de renouvellement de la carte SIM lui seront portés en compte.

En cas de carte SIM défectueuse (défaut de fabrication ou mauvaise configuration de la carte SIM), une nouvelle carte SIM sera attribuée gratuitement au Client.

6.3. Conditions d'utilisation des offres de téléphonie

Les conditions d'utilisation des offres de téléphonie mobile suivent les mêmes règles que la téléphonie fixe (article 5.4), outre les conditions suivantes :

Usage internet mobile dit illimité. Dans le cas où l'utilisateur a de par son contrat, droit à un usage illimité de l'Internet, il est conditionné par une " Fair Use Policy ". Ceci veut dire que l'utilisateur n'a pas de limite de volume total à son usage Internet mais doit l'utiliser en " bon père de famille ". Tout abus ou tout comportement jugé comme s'écartant de la vision de " bon père de famille " qu'a la Société donnera droit à Société de terminer le service de manière unilatérale sans indemnité ou restreindre les services fournis. Un téléchargement avec une utilisation mensuelle du service qui dépasse régulièrement cinq fois l'utilisation moyenne de tous les clients n'est pas considérée comme faite en " bon père de famille ".

Le volume illimité des minutes d'appels, des SMS et de l'internet mobile, est valable pour une utilisation personnelle et privée normale. Le volume de minutes d'appels, des SMS et de l'internet mobile compris dans le forfait et non consommé n'est pas reporté au mois suivant. Concernant les offres illimitées, l'utilisateur doit les utiliser en respectant la notion de « bon père de famille ». SFR se réserve le droit de restreindre la fourniture du service ou de suspendre et/ou résilier le contrat en cas de congestion du réseau ou d'utilisation jugée comme s'écartant de la vision de « bon père de famille ». Le volume non consommé un mois n'est pas reporté au mois suivant. Au-delà du quota fixé par le forfait, l'utilisateur devra payer les consommations supplémentaires. Pour les appels, l'utilisation en « bon père de famille » est limitée à 10 000 minutes par mois. Toute consommation dépassant les 10 000 minutes sera facturée. Chaque appel est automatiquement interrompu après 2 (deux) heures. Pour les SMS, l'utilisation en « bon père de famille » est limitée à 5 000 par mois. Toute consommation dépassant les 5 000 SMS sera facturée

Chaque appel est automatiquement interrompu après 2 (deux) heures. Ne sont pas considérés comme des usages normaux (liste non exhaustive) :

- l'usage dans le but de détourner directement ou indirectement des communications électroniques ou de revendre, de quelque façon que ce soit, le Service SFR et/ ou les services supplémentaires à des tiers, et ce, dans la mesure où cette utilisation interviendrait sans l'accord écrit et préalable de SFR
- l'usage de manière telle que certaines fonctions du réseau SFR ou d'un autre réseau normalement repris sur le réseau SFR ne sont plus assurées de manière fiable et correcte, telles que la transmission du numéro d'identification de l'appelant (sauf instruction contraire), la transmission du numéro IMEI de l'appareil de téléphonie mobile émettant l'appel, l'interception et l'enregistrement des communications conformément à l'ordre d'une autorité judiciaire ou administrative compétente, ou encore l'enregistrement et la conservation des données d'appel et d'identification
- l'usage d'une manière qui ne permet pas l'identification ou la localisation géographique de l'appelant en cas d'appel d'urgence, ou qui cause la surcharge du réseau SFR ou gêne le bon fonctionnement de celui-ci, ou par lequel les tarifs d'interconnexion de SFR peuvent être contournés
- tout autre usage que celui mentionné par le Client à SFR lors de la souscription d'un Service
- l'usage qui s'écarte de façon significative des moyennes calculées pour les Clients du Service SFR quant à la fréquence ou à la répartition entre les différents types de connexion (téléphone, transmission de données, SMS, MMS...) ou quant au temps de connexion
- l'usage à l'aide d'un dispositif que SFR a identifié comme ayant été ou étant utilisé d'une manière visée par l'un des points qui précèdent
- tout autre usage qui serait contraire à des conditions particulières du Service

SFR et/ou de services supplémentaires applicables. La preuve des utilisations prohibées mentionnées peut être rapportée par SFR par toute voie de droit, en ce compris à l'aide de données et de relevés, enregistrés par ses propres systèmes ou ceux de tout autre opérateur de réseaux de télécommunication ou prestataires de services de télécommunication, concernant les communications ayant transité par ceux-ci. Ces données et relevés feront foi tant vis-à-vis du Client que de SFR jusqu'à preuve du contraire. Les cartes SIM ne pourront être utilisées que dans des terminaux mobiles individuels ("handset") et ne pourront en aucun cas être insérées dans des appareils de type 'Sim box', 'GSM gateways' ou de tout autre type, similaire ou autre. Les cartes SIM seront destinées à un usage purement personnel et ne seront en aucun cas utilisées dans le cadre de ventes de communications ou de rerouting.

Le Client s'engage à respecter les droits intellectuels, et autres, de tiers. Sauf autre accord formel de SFR, il est interdit au Client d'envoyer à des tiers par le Réseau SFR des messages qui contiennent ou suggèrent un quelconque message commercial. Sous réserve d'autorisation écrite, explicite et préalable de SFR, il est interdit au Client de commercialiser le Service SFR en tout ou en partie, directement ou indirectement.

Le Client s'engage à n'utiliser que des appareils de téléphonie mobile agréés conformément à la réglementation belge et en parfait état de fonctionnement. Il s'interdit de relier des téléphones mobiles et des accessoires pouvant entraîner des perturbations du Service ou du réseau SFR.

Il s'interdit de relier aux téléphones mobiles et à leurs accessoires tout appareil pouvant entraîner des perturbations du Service ou du réseau SFR. Avant comme après l'activation du contrat du Client, il peut lui être demandé de présenter son téléphone mobile à des fins de contrôle.

S'il est prouvé que celui-ci a causé ou peut causer des perturbations, ou que l'appareil est d'origine douteuse, SFR a le droit de prendre toutes les mesures nécessaires aux fins de protéger le réseau SFR.

Le Client est informé du fait que certains services d'échange de données nécessitent un appareil spécifique et/ou des accessoires ou logiciels spécifiques. Le Client est seul responsable de la conformité de ses appareils et programmes pour le service SFR et/ou les services supplémentaires qu'il souhaite utiliser.

6.4. Guide et renseignements

Les conditions de publication des numéros de téléphonie mobile dans les annuaires suivent les mêmes règles que la téléphonie fixe (article 5.5). Par défaut un n° mobile n'est pas repris dans l'annuaire.

6.5. Services d'urgence

Les conditions d'accès aux numéros des services d'urgence à partir des numéros de téléphonie mobile suivent les mêmes règles que la téléphonie fixe (article 5.6).

6.6. Services d'échange de données ou internet mobile

Les conditions d'usage d'internet à partir des numéros de téléphonie mobile suivent les mêmes règles que les services d'internet fixe (article 4.2).

7. Dispositions spécifiques au matériel mis à disposition

Afin de permettre la fourniture des Services, la Société est amenée à fournir des Équipements (tels que décodeur, modem-câble, etc.) dont le détail est précisé aux Conditions Particulières (ci-après les "Équipements").

Propriété des Équipements : l'installation ou la mise à disposition des Équipements n'entraîne aucun transfert de propriété afférent aux dits Équipements qui resteront la propriété exclusive de la Société. À ce titre, le Client s'interdit de retirer ou de camoufler les mentions de propriété figurant sur ces Équipements.

Le client est expressément informé que la Société se réserve le droit de modifier à tout moment le matériel et/ou sa configuration matérielle, en cas de contraintes techniques ou en vue d'améliorer le Service. Ces modifications peuvent être effectuées à distance, de manière automatique ou au domicile du Client. Il est également possible que des nouveaux modèles de décodeurs/modem soient mis sur le marché. A ce titre, le Client s'engage à ne pas s'opposer à l'intervention à son domicile d'un technicien dûment habilité par la Société pour procéder à cette modification, ou à un échange de matériel remis et repris par voie postale. Le Client est également averti que certain(s) Matériel(s) n'est (ne sont) utilisable(s) que sur un type de réseau et/ ou pour la fourniture d'un Service de la Société. Il pourra donc être contraint de procéder à un changement du Matériel dans certaines hypothèses, telles qu'un déménagement et/ou une modification de Service en cours de Contrat, indépendamment des éventuelles offres d'échange qui seraient alors proposées par la Société. Dans toute la mesure du possible, la Société essaiera de préserver la compatibilité des anciens modèles de décodeurs/modem avec l'évolution du service. Toutefois, lorsque cette compatibilité n'est plus possible, le client doit faire les démarches nécessaires pour procéder au remplacement du décodeur/ modem s'il veut poursuivre sa souscription au service.

Le client reconnaît et accepte que ce décodeur/modem soit protégé par différents droits intellectuels de la Société ou de ses fournisseurs et que sa composition doit être considérée comme confidentielle. En ce qui concerne les éléments du décodeur/ modem ainsi protégés, la Société concède au client un droit d'utilisation personnel et privé dans l'unique but de permettre la bonne prestation de service. Toute utilisation non autorisée, en

particulier le démontage, la combinaison avec du matériel non autorisé, la reproduction, la modification, la décompilation des programmes d'ordinateur, leur installation sur du matériel autre, le fait d'effectuer ou faire effectuer par un tiers un branchement sur le réseau ou d'utiliser de matériel autre que celui prévu par le Contrat, notamment des décodeurs, cartes ou modem pirates, permettant d'accéder au Service, est interdite et est susceptible de poursuites pénales.

7.1. Obligations du Client dans le cas de location du matériel.

Le Client, en qualité de gardien, est responsable des Équipements mis à sa disposition. A compter de la date de livraison, la garde des installations et matériels est transférée au Client qui en sera civilement responsable. À ce titre, le Client s'interdit tout acte de disposition tel que vente, location ou prêt sur les Équipements ainsi que toute intervention technique, transformation ou modification. Toute utilisation non conforme au Contrat, toute intervention sur les Équipements quelle qu'en soit la cause et notamment toute ouverture du boîtier donnera lieu à un versement à la Société d'une indemnité forfaitaire dont le montant est indiqué dans le barème des tarifs en vigueur ou sur devis.

En cas de perte, vol ou détérioration des Équipements, le Client doit en informer la Société dans les huit jours et est tenu d'indemniser la Société du coût de remplacement, à concurrence de la valeur de remplacement indiquée dans le barème des tarifs en vigueur. Compte tenu des dispositions précédentes, le Client est informé de l'intérêt qu'il a à faire assurer le matériel mis à sa disposition auprès de sa compagnie d'assurance dans le cadre de sa police multirisque habitation.

7.2. Obligations du Client dans le cas d'achat du matériel.

Le client devient propriétaire du matériel mais sa souscription au service demeure strictement personnelle. Le matériel reste la propriété de la Société jusqu'au paiement complet de son prix. Jusqu'à ce moment il ne peut être cédé, transformé, donné en gage ou en nantissement ou prêté sous quelque forme que ce soit à des tiers par le client, à qui il est interdit d'en disposer de façon quelconque. En cas de saisie ou toute autre prétention d'un tiers à des droits sur le matériel, le client est tenu de s'y opposer et d'en aviser immédiatement la Société afin de lui permettre de sauvegarder ses droits. Les risques sont transférés au client à partir de la livraison ou du retrait du matériel. Dès cet instant, le client supporte les risques de perte, de vol et de destruction partielle ou totale du matériel. Sans préjudice des droits légaux du client, le matériel vendu par la Société est couvert par une garantie "matériel" contre tout défaut matériel ou vice de fabrication. La durée de la garantie est de 2 ans, sauf dispositions contractuelles contraires. Le délai prend cours à compter de la date de retrait ou de livraison du matériel. La garantie n'est valable que pour

autant que le client utilise l'appareil terminal en bon père de famille et dans les circonstances normales.

La garantie ne sera accordée que sur présentation de la facture. La Société détermine seule quelles sont les réparations et/ou remplacements nécessaires. Si le client n'informe pas la Société d'un défaut de conformité au plus tard 2 mois suivant la constatation de ce défaut, le client perd tous ses droits dans le cadre de la loi sur la vente aux consommateurs ainsi que le droit de demander des dommages-intérêts.

7.3. Entretien et réparation

En cas de panne non imputable au Client, les Équipements seront réparés ou échangés gratuitement pendant toute la durée du Contrat, pour autant que le compte du Client ne présente pas d'impayés ou d'autres irrégularités.

7.4. Restitution des Équipements

À la fin du Contrat, pour quelque cause que ce soit, tout Équipement mis à disposition du Client, devra être restitué à la Société dans les quinze jours suivant la date de fin du contrat, auprès d'un point d'accueil de la Société ou d'un distributeur agréé. Dans le cas contraire, des frais de non restitution sont facturés au Client, selon les montants indiqués aux Conditions Particulières. En contrepartie de la mise à disposition des Equipements par la Société, le Client versera à titre de garantie une somme dont le montant est fixé aux Conditions Particulières. En cas de restitution des Equipements endéans les 15 jours qui suivent la fin du contrat, cette somme sera remboursée au Client au plus tard dans les 2 mois suivant la restitution, déduction faite des éventuels coûts liés à une remise en état des Equipements ou au remplacement des éléments manquants et des dettes éventuelles. Faute de restitution du matériel dans les 15 jours qui suivent la fin du contrat, la société facture les frais de non restitution sous déduction du dépôt de garantie versé.

8. Dispositions spécifiques aux prestations techniques

8.1. Raccordement / reconnexion

Le personnel de la Société ou toute autre personne mandatée par la Société pourra accéder au logement ou aux locaux dont l'adresse est indiquée dans les Conditions Particulières pour procéder à la mise en service, à la déconnexion ou au contrôle des Équipements. Le Client fait son affaire de l'obtention des autorisations éventuellement nécessaires à son raccordement. Le raccordement s'effectue dans un délai de deux mois maximum à compter

de la signature du Contrat. Si ce délai ne peut être respecté pour quelque cause que ce soit, chacune des parties pourra signifier à l'autre le caractère nul et non avenu du contrat par l'envoi d'un courrier recommandé avec accusé réception.

Le raccordement est réalisé sur rendez-vous, sous réserve des possibilités techniques et des autorisations éventuellement nécessaires. En cas d'absence ou de refus de laisser le technicien procéder à son travail, les frais de déplacement indiqués dans les tarifs en vigueur sont dus par le Client. De plus, le travail doit pouvoir être effectué sans que le technicien ait à déplacer lui-même le mobilier. Si le Client exige qu'un objet ou qu'un meuble soit déplacé, ce déplacement s'effectuera à ses risques. Il ne pourra se retourner contre la Société ou ses intervenants mandatés en cas de détérioration. Le raccordement est effectué en présence du Client ou de son représentant dûment muni d'une procuration. A défaut du respect par le Client d'un préavis de 48h pour annuler ou reporter le rendez-vous, sauf cas de force majeure tel que panne, accident, coupure de réseau, grève et autres événements indépendants de sa volonté, les frais de déplacement effectué à tort seront facturés au tarif en vigueur au Client défaillant.

Pour l'installation du Service de télévision, le téléviseur et le magnétoscope doivent être en libre accès. Pour celle du Service d'accès à Internet et lorsque le Client en demande la configuration, le matériel informatique doit être en libre accès avec sa notice d'installation et d'utilisation ainsi que le CD Rom du système d'exploitation fournis.

Dans le cas où la Société fait l'installation de la carte Ethernet ou la configuration du PC, l'ordinateur du Client devra être en parfait état de fonctionnement et ne pourra pas être infecté par un quelconque virus. La Société se réserve le droit de différer l'installation ou au minimum n'installera que le modem. D'une façon générale, le Client s'engage à laisser la Société accéder librement aux locaux dont l'adresse est indiquée dans les Conditions Particulières, pour procéder notamment à la mise en service décrite ci-après, ainsi qu'à la maintenance, la déconnexion ou la reprise des matériels et Equipements mis à disposition. Le raccordement comprend le branchement de l'installation du Client au réseau et certains réglages nécessaires à la mise en service. La Société utilisera, si leur qualité le permet et avec l'accord exprès du Client, les branchements (câble, prise téléphone, prise TV/FM) déjà existants entre le réseau interne et la prise de desserte du premier Équipement. Conformément aux tarifs en vigueur, les frais d'ouverture de ligne comprennent un câble d'une longueur maximale de dix mètres à partir du point d'entrée du réseau. Tout ce qui est en rapport avec le raccordement au réseau restera la propriété exclusive de la Société. Toute prestation ou fourniture supplémentaire demandée par le Client, non prévue dans la liste des prestations supplémentaires et dans les prestations initiales de mise en service,

fera l'objet d'un devis dont l'acceptation par le Client constituera une condition suspensive de l'exécution du Contrat.

La Société est seule habilitée à procéder au branchement, c'est-à-dire la fourniture des signaux à une installation intérieure et l'ouverture d'un ou plusieurs services. Cette prestation est effectuée moyennant le paiement par le client de frais d'ouverture ou d'activation. Elle nécessite un raccordement et une installation intérieure conformes. En cas de fraude, il sera compté, outre le prix du service, un montant de 250€ pour frais de remise en état du raccordement et autres frais techniques et administratifs.

S'agissant du Service de Téléphonie, la Société, ou la personne mandatée, procédera au raccordement comprenant une ou plusieurs lignes et réalisera chez le Client les opérations suivantes : installation d'un câble coaxial de raccordement au réseau de la Société; pose et connexion du (ou des) boîtier(s). Le Client autorise la Société à intervenir sur le(s) prise(s) téléphonique(s) existantes en vue de la reprise d'installation.

Compte-rendu d'intervention

La mise en service et toute autre prestation font l'objet d'un compte-rendu d'intervention signé par le Client (ou par son représentant dûment muni d'une procuration) et par le technicien qui a effectué le travail. Ce compte rendu d'intervention atteste la date exacte de l'intervention, le détail des travaux effectués et l'acceptation du Client des résultats de cette intervention. La signature du compte rendu d'intervention relatif à la mise en service du(es) Service(s) souscrit(s) par le Client détermine la Date de Modification d'adresse de raccordement.

En cas de déménagement, sous réserve que le nouveau logement soit dans une zone câblée par la Société et raccordable au réseau, le ou les Service(s) est (sont) transféré(s) de plein droit à la nouvelle adresse, dès lors que la Société en est prévenue par courrier ordinaire au moins un mois à l'avance et que la nouvelle adresse du Client est raccordée au réseau de la Société. La Société veillera à assurer la continuité des Services à la nouvelle adresse si le préavis d'un mois est respecté. Les frais de raccordement et/ou de reconnexion restent dus.

8.2. Assistance technique

La Société assurera gratuitement la maintenance du réseau en amont de la première prise de raccordement pour tout dysfonctionnement non imputable au Client. Seront en revanche facturés, au tarif en vigueur au jour de l'intervention, les déplacements non

justifiés d'un technicien ainsi que les réparations dues notamment: à une utilisation non conforme à la destination, à des chocs inhabituels, aux dégâts des eaux, aux dommages électriques, aux incendies, à la foudre, aux modifications des branchements, à l'intervention d'un tiers non autorisé par la Société. Toute intervention, détérioration ou modification par le Client ou un tiers, des installations de raccordement en amont de la première prise de raccordement, entraîne la remise en état à la charge du Client. À défaut, elle entraîne une résiliation immédiate et de plein droit du Contrat.

La Société prendra les dispositions nécessaires pour assurer de manière permanente et continue l'exploitation du réseau et des Services et pour qu'il soit remédié aux effets de toute défaillance du réseau dégradant la qualité des Services pour l'ensemble ou une partie des Clients ou susceptible de porter atteinte à la sécurité ou vulnérabilité, dans les délais les plus brefs, sauf en cas de force majeure ou d'un événement hors du contrôle de la Société et sous réserve des éventuelles pannes et interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement des Services et des matériels. Ces interruptions se font de préférence en dehors des heures de grande écoute des programmes ou de grande affluence d'utilisation des Services. La Société met à la disposition du Client une assistance technique (par courrier, email ou téléphone). Le détail de cette assistance figure à la rubrique "Contact" du Site Internet de la Société consultable à l'adresse suivante : www.sfr.be.

9. Tarifs et facturation

9.1. Liste de prix

Les prix indiqués dans la liste de prix correspondent aux Services souscrits par le Client et sont ceux en vigueur au jour des présentes. Le Client déclare en avoir pris connaissance et les accepter. Les prix indiqués s'entendent toutes taxes comprises aux taux en vigueur et sont exprimés en Euro (TVA, Aubivel, Recupel...) Toute augmentation de ces taxes peut être répercutée sur le contrat final sans ouvrir la période d'engagement souscrite contractuellement.

Les prix comprennent le versement par le Client de l'ensemble des montants dus à la Société, notamment, sauf clause contraire mentionnée aux Conditions Particulières.

Les frais dus à La Société comprennent 4 éléments :

- les frais d'accès au service de téléphonie fixe, télévision et/ou internet au début du contrat

- la redevance d(es)abonnement(s), à l'exception du premier mois d'abonnement qui est facturé au prorata du nombre de jours de service calculé entre la date de mise en service et le dernier jour du mois civil où est intervenue cette mise en service
- les prix des consommations hors abonnement (des communications de téléphone fixe ou mobile, des locations des films en " Vidéo Club ", du téléchargement supplémentaire internet)
- La Société se réserve la faculté de demander au Client le versement d'une somme immédiatement encaissable par la Société dénommée « dépôt de garantie » qui couvre la mise à disposition de matériel. Ce dépôt est restituable à la restitution du matériel, déduction faite des éventuels impayés le cas échéant, au plus tard dans les deux mois suivant cet événement. Le dépôt de garantie de paiement ne constitue pas un acompte et ne dispense en aucun cas le Client du paiement ponctuel des sommes dues.

9.2. Frais d'accès

La réalisation d'un raccordement normal au réseau La Société donne lieu au paiement des frais suivants:

- frais forfaitaires de déplacement d'un technicien, le cas échéant; ces frais sont perçus une seule fois pour la réalisation simultanée de plusieurs raccordements demandés à une même adresse et par un même Client
- frais forfaitaires pour la pose d'un point de terminaison; ces frais couvrent également le tirage des câbles, dans une gaine existante ou en tranchée ouverte répondant aux prescriptions techniques fixées par SFR, entre le bord de la voie publique pourvue d'une chaussée la plus proche, à l'exception des autoroutes et des routes pour automobiles, et le bâtiment où doit être réalisé le raccordement; lorsque ce raccordement est réalisé dans un immeuble d'habitation qui constitue la résidence principale du demandeur, ces frais couvrent également la pose d'au maximum 30 mètres de câbles en domaine public autre qu'une voie publique pourvue d'une chaussée
- frais par mètre pour la pose, à l'intérieur de l'immeuble, en apparent ou dans des canalisations existantes, du câble nécessaire pour la réalisation de six raccordements au maximum

Sont facturés séparément au Client:

- les frais découlant de la pose d'un câble en domaine public, et les frais de traversée d'une chaussée pour l'établissement d'un raccordement sur un terreplein ou sur un espace non accessible aux véhicules séparant deux ou plusieurs chaussées

- les frais de dossier subséquents à l'utilisation d'une propriété ne faisant pas partie de la voie publique pour la réalisation de son raccordement
- le coût des travaux réalisés à la demande du Client.

Si le Client le souhaite, La Société établit un devis des travaux à effectuer et le lui communique préalablement pour accord.

9.3. Redevance des abonnements

Les redevances d'abonnement sont payables anticipativement de mois en mois (ou d'autres périodicités selon que le Client a ou n'a pas convenu avec La Société d'une facturation mensuelle), conformément aux présentes conditions générales.

La redevance d'abonnement de base est due à partir du jour de la mise en service. Les redevances d'abonnement complémentaires sont dues à partir du jour où la prestation complémentaire ou optionnelle est mise à la disposition du Client.

Si La Société met fin au contrat en raison du non-respect par le Client de ses obligations, les redevances d'abonnement afférentes à la période de facturation entamée au moment où le contrat prend fin restent dues. Si ces redevances ont déjà été payées, elles ne sont pas remboursées au pro rata. Si ces redevances n'ont pas encore été payées, le Client doit les payer intégralement.

9.4. Consommations hors abonnement

9.4.1. Téléphone fixe

Le prix d'une communication dépend de sa destination, de sa durée, de l'heure et du jour où elle est émise. Ce prix est déterminé par le système d'enregistrement des équipements techniques de La Société dont les rapports font foi. La durée d'une communication est le temps compris entre le moment où l'appelé décroche ou est atteint et celui où l'appelant raccroche ou donne le signal de fin de communication. Chaque communication à destination d'un service surtaxé (0900, etc.)[®] est limitée à trente minutes.

9.4.2. Téléphone mobile

Le prix d'une communication dépend de sa destination, de sa durée, de l'heure et du jour où elle est émise. Ce prix est déterminé par le système d'enregistrement des équipements techniques de La Société dont les rapports font foi. La durée d'une communication est le

temps compris entre le moment où l'appelé décroche ou est atteint et celui où l'appelant raccroche ou donne le signal de fin de communication. Chaque communication à destination d'un service surtaxé (0900, etc.)® est limitée à trente minutes. Les prix dépendent aussi de la localisation de l'abonné (Belgique ou étranger). Les prix des SMS ou MMS dépendent de sa destination, de l'heure et du jour quand ils sont émis, ainsi que de la localisation de l'abonné (Belgique ou étranger). Le prix des connexions à l'internet via le mobile dépend de la localisation de l'abonné (Belgique ou étranger).

En cas d'achat d'Accessoires auprès de SFR, le Client est redevable du prix de ces Accessoires selon la Liste de Prix en vigueur. Les Accessoires mobiles sont facturés à la commande.

En cas d'achat de GSM ou tablettes, le Client est redevable du prix de ces appareils selon la Liste de Prix en vigueur. Les GSM ou tablettes sont facturés à la commande.

9.4.3. Internet

En cas d'achat d'Accessoires auprès de SFR, le Client est redevable du prix de ces Accessoires. Ce prix ne couvre pas l'installation par SFR. Leur installation par La Société est soumise aux conditions relatives aux possibilités d'installation. Le volume supplémentaire est facturé a posteriori selon le tarif en vigueur.

9.4.4. Télévision

Le nombre des films loués sur le service " Vidéo Club " est facturé selon le tarif en vigueur a posteriori, donc après utilisation.

9.5. Factures

Outre les mentions légalement prescrites, les factures (format électronique ou papier) indiquent au minimum:

- la redevance d'abonnement (ou des abonnements)
- sauf convention contraire conclue entre le Client et SFR, le prix total des communications internationales
- le prix des communications nationales (depuis la ligne fixe et/ou la ligne mobile)
- le prix des communications avec les services mobiles (depuis la ligne fixe et/ou la ligne mobile)

- le prix des communications avec les numéros dits "à tarif zonal" (078.15) (depuis la ligne fixe et/ou la ligne mobile)
- les périodes se rapportant aux redevances et aux communications facturées (depuis la ligne fixe et/ou la ligne mobile)
- le prix total des communications à l'étranger depuis la ligne mobile
- le volume supplémentaire de trafic internet
- le prix total des films VoD téléchargés
- la date limite de paiement, sans préjudice des dispositions fixées des présentes conditions générales.

Les appels gratuits, y compris aux services d'urgence, ne sont pas indiqués sur la facture. Le prix des autres produits ou services est indiqué séparément. Moyennant paiement, le Client peut demander à recevoir une facture indiquant, outre les mentions énumérées au premier alinéa le détail de toutes les communications et locations des films. Ce détail est disponible sur l'espace client www.SFR.be et accessible gratuitement pour tout abonné. En cas de fraude avérée ou présumée ou de doute sérieux quant à la solvabilité du Client, La Société se réserve le droit de suspendre ou résilier partiellement ou totalement le service.

En cas d'atteinte à la sécurité ou à l'intégrité ou la nécessité de faire face à des menaces et des situations de vulnérabilité des données privées, la Société, si nécessaire, avertira le Client et l'IBPT dans les plus bref délais et prendra le cas échéant, toutes les mesures utiles pour y remédier dans la mesure des possibilités techniques dont elle dispose.

9.6. Modalités de paiement

Les montants facturés par La Société sont payables dans le délai mentionné sur la facture. Le paiement peut s'effectuer par virement au numéro de compte indiqué par La Société avec mention des références (communication structurée), paiement avec VISA, paiement par carte bancaire, domiciliation bancaire ou paiement en ligne. Si le Client le demande, un duplicata de la facture lui est fourni, donnant lieu à une facturation de frais administratifs forfaitaires par duplicata fourni. Le client peut consulter toutes ses dernières factures sur www.sfr.be gratuitement.

9.7. Retard ou défaut de paiement

En cas de non-paiement, La Société envoie par tout moyen approprié (courrier postal, ou mail ou SMS etc.) un avis de rappel au Client défaillant ou au tiers payeur désigné par celui-ci.

Les rappels donnent lieu à la facturation de frais administratifs forfaitaires.

Dans le cas où le rappel de facture reste sans effet, un intérêt de retard égal au taux d'intérêt légal sera facturé, calculé sur base des sommes dues. Celle-ci sera majorée d'une indemnité de 15%, avec un minimum de 40€, couvrant le coût administratif du traitement des factures impayées, hors frais de mise en demeure, sommation de paiement, et frais judiciaires. En cas de recouvrement de toute facture impayée, le débiteur est tenu de tous les frais d'encaissement, tant judiciaires qu'extrajudiciaires, sans préjudice de toute demande en dommages et intérêts et autre action, y compris contentieuse, nécessaire à la sauvegarde des intérêts de la Société. En outre, le client accepte expressément que la Société puisse suspendre ou restreindre une partie ou l'intégralité des Services jusqu'au paiement complet de toutes les sommes dues par le Client. La Société procédera à la désactivation du ou des Service(s) de Client, désactivation facturée au tarif en vigueur. Le Client pourra bénéficier à nouveau des Services après règlement intégral des sommes dues et du paiement des sommes payables à l'avance.

Si le client ne régularise pas la situation avant la fin du mois suivant à la date limite de paiement d'une facture, la Société se réserve le droit de restreindre les services fournis à l'abonné.

Si le client ne régularise pas la situation avant la fin du mois suivant la suspension des Services et à la suite de l'envoi par la Société d'un second rappel de facture resté sans effet, la Société aura la faculté de résilier le Contrat de plein droit et sans nouvelle mise en demeure. Après résiliation, le Client pourra être poursuivi judiciairement pour le règlement des sommes restant dues. Les frais de recouvrement et d'impayés restent à la charge du Client. La Société se réserve le droit de ne pas réabonner un Client dont le compte serait resté débiteur dans le cadre d'un précédent contrat. Dans le cas de la suspension du téléphone, la Société continuera, le cas échéant, de fournir les seuls services issus d'obligations réglementaires au Client.

9.8. Contestations de factures

Le Client dispose d'un délai de trente jours à compter du débit de son compte bancaire ou de la réception de la facture pour en contester le montant. Toute réclamation doit être formulée par écrit. Au-delà de ce délai, le Client est réputé l'avoir accepté définitivement. En cas de réclamation, le paiement reste exigible à la date convenue.

Toute réclamation sera dûment analysée dans les 30 jours. Si le client n'est pas d'accord avec cette analyse, il peut introduire une plainte auprès du service de Médiation qui

suspend l'exigibilité de la facture pendant la procédure. La plainte doit être envoyée par écrit à l'adresse suivante:

Boulevard Bischoffsheim 29-35
1000 Bruxelles
Tél : 02 223 06 06 – Fax 02 219 77 88
E-mail : plaintes@mediateurtelecom.be

9.9 Dérangement de longue durée

En cas de nonaccès aux services pour une longue durée imputable à la Société, le Client pourra prétendre à une indemnité de 15% au prorata de la durée de non accès au service et du prix de l'abonnement.

10. Traitement de données à caractère personnel

Le traitement de données à caractère personnel est soumis à la politique de protection de la vie privée de SFR. Vous pouvez à tout moment consulter la politique de protection de la vie privée de SFR sur <http://www.sfr.be/fr/securite-et-vie-privee>. Vous pouvez aussi toujours en demander une copie au service clientèle de SFR ou dans l'une des boutiques de SFR.

11. Responsabilité de la Société

La Société mettra en œuvre, au mieux de ses possibilités, et sous réserve des contraintes techniques, tous les moyens dont elle dispose pour assurer l'accès aux Services souscrits. Toutefois la responsabilité de la Société ne saurait être engagée en cas de date de raccordement tardive, notamment si ce retard est imputable au Client ou si le défaut de raccordement résulte de contraintes techniques non imputables à la Société. La Société ne saurait être tenue responsable pour le contenu et les modifications d'horaires des programmes qui lui sont fournis par les éditeurs, les diffuseurs, ou imposés par les dispositions législatives et réglementaires et/ ou par les autorités publiques.

Dans les limites fixées par la réglementation en vigueur, la Société ne pourrait être tenue responsable pour tout dommage indirect, en ce compris notamment les pertes de profits, de clientèles, de données ou de toute autre perte de biens incorporels, susceptibles de survenir de la fourniture ou de l'utilisation des Services et/ou de l'impossibilité d'accéder ou d'utiliser le Service et/ou suite à un accès non autorisé aux Services par un tiers et/ou suite à la conduite d'un tiers sur les Services, ainsi que toute autre question en rapport

avec les Services. Il est expressément convenu que, si la responsabilité de la Société était retenue dans l'exécution du Contrat, le Client ne pourrait prétendre à d'autres indemnités et dommages intérêts que le remboursement des règlements effectués, au titre des frais d'abonnement et de souscription aux Services qui ne pourront en tout état de cause être supérieurs à six mois. Les réclamations doivent être envoyées à la Société par écrit dans les trois jours de la constatation d'un éventuel manquement ou de la baisse de niveaux minimum de qualité de services convenu et préciser la date à partir de laquelle le Client les a constaté. D'une manière générale, le Client s'engage à indemniser la Société pour toute réclamation ou perte qui résulteraient de l'utilisation par le Client des services de la Société. La Société ne saurait être tenue responsable des formalités de résiliation d'abonnement(s) conclu(s) auprès d'autres opérateurs; ces formalités sont à la charge du Client.

Le Client est averti que le fait d'effectuer ou de faire effectuer par un tiers un branchement sur le réseau câblé ou d'utiliser du matériel non-conforme permettant d'accéder au(x) Service(s) qui ne correspondent pas à l'abonnement souscrit auprès de la Société est susceptible de constituer une infraction pénale.

12. Force majeure

La Société ne pourra être tenue pour responsable des interruptions imputables aux grèves, aux intempéries, à la force majeure ou d'autres événements résultant d'un tiers, d'un Client, des sociétés d'édition et des ayants droit, sous réserve de l'appréciation souveraine des cours et tribunaux.

13. Litiges

Si vous n'avez pas trouvé de solution satisfaisante à votre litige en nous contactant, nous sommes tenus de tenter de dégager une solution via une entité qualifiée pour le règlement des litiges de consommation.

Dans notre cas, l'entité compétente est le service de médiation pour les télécommunications situé Boulevard du Roi Albert II 8 Boite 3 Bruxelles, 1000 Belgique, téléphone : 02 223 0606, adresse email : plaintes@mediateurtelecom.be, site internet : <http://www.mediateurtelecom.be/> .

Nous vous informons par ailleurs de l'existence de la plateforme "Online Dispute Resolution" de l'Union Européenne.

Si vous souhaitez introduire votre demande en ligne, vous pouvez introduire une demande de règlement extrajudiciaire de litige via <http://ec.europa.eu/odr>.

Cette plateforme facilite le règlement du litige en ligne et vous met en contact avec l'entité qualifiée compétente. Cette voie est particulièrement intéressante lorsque vous ne résidez pas dans le même pays que l'entreprise concernée (soutien linguistique notamment).

Les points de contact nationaux peuvent vous aider dans votre démarche.

Pour le fonctionnement de la plateforme, l'adresse e-mail de notre entreprise est la suivante : Plaintes-KlachtenTelecom@sfr.eu .

Le Service de Médiation pour les Télécommunications fonctionne totalement indépendamment de SFR. Dans les limites de ses attributions, il ne reçoit d'instruction d'aucune autorité. Le Client peut s'adresser, au choix, au médiateur francophone ou néerlandophone. Seules les plaintes écrites sont admises. Les plaintes ne sont recevables que si le Client peut montrer qu'il a entrepris une démarche préalable auprès de SFR.

Le Service de Médiation a les missions légales suivantes:

- examiner les plaintes des Clients ayant trait aux activités de tous les opérateurs télécom
- s'entremettre pour faciliter un compromis à l'amiable des différents entre La Société et ses Clients
- adresser une recommandation à La Société au cas où un compromis à l'amiable ne peut être trouvé; une copie de la recommandation est adressée au plaignant; dans ce cas, La Société dispose d'un délai de vingt jours ouvrables pour motiver sa décision au cas où elle ne suivrait pas la recommandation reçue
- examiner la demande de tout Client se prétendant victime d'une utilisation malveillante d'un réseau ou d'un service de communications électroniques visant à obtenir communication de l'identité et de l'adresse des utilisateurs de réseaux ou de services de communications électroniques l'ayant importuné, pour autant que ces données sont disponibles.

Le service de médiation accède à la demande si les conditions suivantes sont remplies: les faits semblent établis; la demande se rapporte à des dates et heures précises. Le Service de Médiation peut, dans le cadre d'une plainte dont il est saisi, prendre connaissance, sur place, des livres, de la correspondance, des procès-verbaux et généralement de tous les documents et de toutes les écritures de La Société ayant trait directement à l'objet de la plainte. Il peut requérir des administrateurs et du personnel de La Société toutes les explications ou informations et procéder à toutes les vérifications qui sont nécessaires pour

son examen. L'information ainsi obtenue est traitée par le Service de Médiation comme confidentielle lorsque la divulgation pourrait nuire à l'entreprise sur un plan général. Toute contestation relative à l'interprétation ou à l'application du contrat est de la compétence exclusive des tribunaux belges ordinaires. Les dispositions du contrat sont soumises au droit belge.