

CONDITIONS PARTICULIÈRES POUR L'INTERNET ET LA TÉLÉPHONIE



©2025 Canal+ Luxembourg S. à r.l. - Tous droits réservés. TÉLÉSAT® est une marque utilisée sous licence par Canal+ Luxembourg S. à r.l. Siège social : Rue Albert Borschette 4, L-1246 Luxembourg | R.C.S. Luxembourg B 87.905 - Autorisation d'établissement 10001269/3

version 25.01

SOMMAIRE

Chapitre 1 - Dispositions générales

1. Définitions	1
2. Champ d'application des conditions particulières	1
3. Durée et fin.....	1-2
4. Paiement.....	2
5. Installation du service.....	2-3
6. Exécution des services	3
7. Vie privée, protection, données.....	3-4
8. Données d'utilisateur.....	4
9. Modifications administratives	4
10. Déménagement.....	4
11. Obligations du client.....	4-6
12. Responsabilité et garantie.....	6-7

Chapitre 2 - Conditions particulières pour la téléphonie

13. Disponibilité du service de téléphonie	7
14. Numéro de téléphone	7
15. Protection de la vie privée	7-8
16. Utilisation du Service de téléphonie	8
17. Politique d'utilisation équitable	8
18. Redevances	8
19. Dispositions diverses	9

Chapitre 3 - Conditions particulières pour le prêt du modem

20. Prêt	9-10
----------------	------

Chapitre 1 - Dispositions générales

Article 1. Définitions

Dans les présentes Conditions Particulières, on entend par :

- 1.1 IBPT : Institut Belge des services Postaux et des Télécommunications.
- 1.2 Contrat de prêt : la convention entre TÉLÉSAT et le Client en vertu de laquelle TÉLÉSAT prête des Produits au Client, tel que stipulé à l'Article 21 des présentes Conditions Particulières.
- 1.3 Services : les services d'Internet à haut débit et les Services de Téléphonie (y compris les Produits s'y rapportant) de TÉLÉSAT.
- 1.4 Politique d'Utilisation Équitable : l'utilisation raisonnable des Services de Téléphonie par la Client, tel que stipulé à l'Article 18 ci-après.
- 1.5 Données d'utilisateur : le code du Client, le mot de passe et le nom d'utilisateur que le Client reçoit afin de pouvoir utiliser les Services.
- 1.6 Point de raccordement du réseau : un point final du Réseau de télécommunications de l'Opérateur télécom, qui sert au raccordement des Périphériques.
- 1.7 Produits : un modem sans fil, un logiciel et/ou d'autres éléments mis à la disposition du Client par TÉLÉSAT en rapport avec l'Abonnement
- 1.8 Périphériques : appareils que possède le Client qui sont destinés à être raccordés directement ou indirectement au Réseau de télécommunications électronique ou sur les Équipements pour le transfert, le traitement ou la réception d'informations (par exemple téléphones, ordinateurs, modems et télévisions).
- 1.9 Réseau de télécommunications : l'appareil et les autres moyens techniques qui assurent le transfert et, si applicable, le routage des signaux entre les connexions via des câbles, des ondes radio, des moyens optiques ou d'autres moyens électromagnétiques.
- 1.10 Opérateur télécom : le propriétaire du Réseau de télécommunications sur le réseau duquel TÉLÉSAT met les Services à disposition.
- 1.11 Service de Téléphonie : le service de TÉLÉSAT qui permet au Client de traiter un flux téléphonique

(et un éventuel trafic de données, dans le cadre des techniques utilisées à cet effet) de et vers les Points de raccordement du réseau ou des points de raccordement analogues sur d'autres réseaux de télécommunication (fixe ou mobile, et tant en Belgique qu'à l'étranger).

- 1.12 TÉLÉSAT : Canal+ Luxembourg S. à r.l., sise au Luxembourg, rue Albert Borschette 4, L-1246 Luxembourg, inscrite au Registre de Commerce et des Sociétés du Luxembourg sous le numéro B 87.905, agissant sous le nom de « TÉLÉSAT ».
- 1.13 Équipements : composantes du Réseau de télécommunication fixe de l'Opérateur télécom, y compris des câbles, du matériel et des Points de raccordement du réseau, qui sont utilisés par TÉLÉSAT pour le Service de Téléphonie.

Article 2. Champ d'application

- 2.1 Les présentes Conditions Particulières sont applicables au rapport juridique (ci-après, le « Contrat ») entre TÉLÉSAT d'une part, et le Client qui utilise les services de TÉLÉSAT et qui reçoit des Produits en prêt de la part de TÉLÉSAT, d'autre part.
- 2.2 Sauf disposition contraire dans les présentes Conditions Particulières, le « Chapitre 1 Dispositions générales » des Conditions générales de vente et de livraison de TÉLÉSAT pour consommateurs (ci-après, les « Conditions Générales ») s'applique également au Contrat et les mots qui commencent par une lettre majuscule dans les présentes Conditions Particulières ont la même signification que dans les Conditions Générales, sauf lorsqu'ils sont définis autrement de manière expresse dans les présentes Conditions Particulières.

Si des dispositions dans les Conditions Générales sont contraires à des dispositions dans les présentes Conditions Particulières, les dispositions des présentes Conditions Particulières priment.

Article 3. Durée et fin

- 3.1 L'Abonnement débute au moment déterminé par l'article 4.2 des Conditions Générales.
- 3.2 TÉLÉSAT informe le Client par écrit de la réception de la résiliation et de la date à laquelle la prestation de Service prendra fin.
- 3.3 Le Contrat est résilié de plein droit au moment où les permis d'exploitation accordés à TÉLÉSAT

ou à l'Opérateur télécom par les autorités belges compétentes prennent fin, sans que TÉLÉSAT ne soit redevable d'une indemnité de rupture et/ou d'un dédommagement.

- 3.4 L'adresse e-mail utilisée par le Client sous le domaine TÉLÉSAT demeure la propriété de TÉLÉSAT. En cas de résiliation de l'Abonnement, le Client pourra continuer à utiliser son adresse e-mail et à accéder aux données enregistrées sur son compte durant 6 mois après la résiliation, par le Site Internet. Son compte sera ensuite définitivement fermé et ne sera plus accessible. Il n'est pas permis de continuer à utiliser l'adresse e-mail 6 mois après la résiliation de l'abonnement.

Article 4. Paiement

- 4.1 Les montants dûs par le Client à TÉLÉSAT pour les Services sont facturés avant ou après leur utilisation. Les frais d'Abonnement sont facturés mensuellement à l'avance; les frais des conversations et d'utilisation sont calculés mensuellement après l'utilisation.
- 4.2 Le paiement se fait exclusivement au moyen d'une domiciliation européenne mensuelle à partir du compte mentionné par le Client, sur lequel le Client a donné mandat à TÉLÉSAT.
- 4.3 En rapport avec l'article 7.7 des Conditions Générales, il est stipulé que les registres d'utilisation qui servent de base à la facturation et qui sont enregistrés par TÉLÉSAT ou ses soustraitants priment, au-delà de toute autre preuve, même celle fournie par le Client, sans préjudice du droit du Client de fournir la preuve du contraire par tous moyens.

Article 5. Installation du service

- 5.1 Si l'installation est exécutée par ou au nom de TÉLÉSAT, elle l'est conformément aux présentes conditions d'installation. L'installation est fournie en état de marche par l'installateur. Le Client n'est dans ce cas pas habilité à apporter lui-même des modifications aux Produits et/ou à l'installation ou à les/la déplacer, ou à les/la faire modifier ou déplacer par quelqu'un d'autre que TÉLÉSAT, sauf avec l'accord de TÉLÉSAT. Le Client peut utiliser le service clientèle téléphonique de TÉLÉSAT. Si un problème avec l'installation ou les Produits ne peut pas être résolu par téléphone, le Client peut faire appel à un installateur de TÉLÉSAT qui tentera de résoudre le problème sur place, contre paiement de la redevance d'installation, tel qu'indiquée dans le Tableau des prix et frais. Les prestations de l'installateur ne sont pas

portées en compte du Client si :

- a) le problème a été causé par une installation défectueuse effectuée par l'installateur de TÉLÉSAT;
- b) le problème a été causé par un vice de fabrication des Produits.
- 5.2 Le Client prépare l'emplacement de l'installation à l'avance et prévoit l'espace nécessaire à l'installation des Produits. Si nécessaire, le Client doit permettre à TÉLÉSAT ou son soustraitant de prélever sans frais de l'électricité aux prises de courant standard présentes chez le Client.
- 5.3 Le Client s'engage à autoriser l'exécution de tous les travaux et de toutes les modifications nécessaires à l'emplacement de l'installation par TÉLÉSAT ou son sous-traitant, afin que TÉLÉSAT puisse remplir ses obligations contractuelles. Le Client s'abstient d'exécuter lui-même des travaux similaires ou d'opérer des modifications, sauf accord exprès de TÉLÉSAT.
- 5.4 Si le Client n'est pas le propriétaire du bâtiment, il doit demander les autorisations nécessaires au propriétaire avant le début des travaux. TÉLÉSAT n'est pas responsable en cas de forage ou d'autres travaux exécutés avec l'autorisation du Client dans le bâtiment.
- 5.5 Le Client assume tous les frais et conséquences en cas de différend relatif à l'installation et l'entretien des Produits à l'endroit choisi, par exemple, en cas de trouble de voisinage. Le Client garantit TÉLÉSAT contre toute demande de tiers relative à l'installation ou l'entretien des Produits.
- 5.6 Le Client s'engage à n'installer aucun appareillage technique qui pourrait causer des dérangements aux Produits et à ne pas entraver le bon fonctionnement de ceux-ci.
- 5.7 Le Client reconnaît que les dispositions ci-dessus sont également valables si :
- a) une intervention de Belgacom est exigée en raison du fait que le Client a souscrit à un Abonnement avec TÉLÉSAT sans avoir d'abonnement avec Belgacom pour la fourniture d'une ligne téléphonique classique ;
- b) une telle intervention s'avère nécessaire dans le cadre d'un contrat qui lie le Client avec Belgacom pour la fourniture d'une ligne téléphonique classique.

5.8 Pendant l'installation des appareils, des adaptations peuvent être apportées à la configuration logicielle du Client. TÉLÉSAT ne peut pas garantir le bon fonctionnement de toutes les fonctions systèmes et de tous les logiciels du Client après l'installation. TÉLÉSAT conseille dès lors au Client de réaliser des back-up de tous ses fichiers (système) avant l'installation. TÉLÉSAT décline toute responsabilité en la matière.

5.9 TÉLÉSAT n'est pas obligée de remettre la configuration logicielle du Client dans son état initial à la fin du Contrat.

Article 6. Exécution des services

6.1 Concernant l'article 9.2 des Conditions Générales, TÉLÉSAT rappelle au Client que son engagement est une obligation de moyens, et que la qualité des Services dépend notamment de la qualité et des propriétés de l'ordinateur du Client. La procédure et les temps de réaction réels peuvent différer des procédures et temps de réaction mentionnés par TÉLÉSAT

6.2 TÉLÉSAT se réserve le droit de modifier la vitesse de ses Services DSL temporairement ou non. TÉLÉSAT ne garantit aucune largeur de bande-passante minimale.

6.3 Sauf disposition contraire, le Client se charge lui-même de la fourniture de l'électricité nécessaire, des connexions (télécoms), du matériel, (de l'installation du/des) logiciels ou des périphériques et autres équipements permettant l'exécution des Services. A ce sujet, TÉLÉSAT ne garantit la compatibilité de ses Services qu'avec les Produits livrés par elle.

6.4 Sans préjudice des dispositions de l'article 3.5 des Conditions Générales, TÉLÉSAT veillera à fournir les Services et à les rendre opérationnels et disponibles le plus rapidement possible après la réception de l'inscription du Client.

6.5 Pour la mise en œuvre de la connexion des Services, TÉLÉSAT est dépendant des délais de livraison de l'Opérateur télécom. TÉLÉSAT et le Client peuvent résilier le Contrat si une connexion n'est pas établie ou ne peut être établie par l'Opérateur télécom dans les 45 jours ouvrables.

6.6 Les changements techniques à la connexion qui sont imposés par les autorités ou apportés par TÉLÉSAT à la demande du Client ne sont pas régis par le présent

article.

6.7 TÉLÉSAT n'est pas responsable des dommages causés au Client ou des frais engendrés par lui qui seraient la conséquence des mesures reprises dans cet article. Ces mesures laissent les obligations de paiement du Client inchangées.

Article 7. Vie privée et protection des données

7.1 TÉLÉSAT respectera les obligations de communication des informations et/ou de collaboration à des écoutes téléphoniques, découlant de la loi ou d'une décision judiciaire.

7.2 Étant donné les risques inhérents à l'utilisation d'Internet et des e-mails, TÉLÉSAT ne peut garantir la confidentialité des données personnelles, du trafic d'informations ou d'autres contenus utilisées ou publiées par le Client.

TÉLÉSAT n'est responsable d'aucun dommage causé au Client ou à des tiers qui pourrait survenir malgré les dispositions prises par TÉLÉSAT.

7.3 TÉLÉSAT ne prend pas connaissance des données qui ne lui sont pas destinées, ni des données que le Client confie à Internet via son Service (notamment par le biais d'e-mails, de forums de discussions ou de sites avec accès limité), ni des données qui circulent directement lors de l'utilisation d'Internet par Client, sauf dans les cas suivants :

a) si TÉLÉSAT a des raisons de croire que ces données ont un lien avec des activités non autorisées ou illégales, ou si un tiers estime que ces données violent l'un de ses droits ;

b) sur ordre des services compétents des autorités publiques ; et

c) si cela s'avère nécessaire, en application d'une loi en vigueur, d'une réglementation, d'une prescription ou d'une mesure émanant d'un organe public.

7.4 Afin de gérer les communications et d'assurer le bon fonctionnement du réseau, TÉLÉSAT se réserve le droit de scanner de manière totalement automatique les e-mails entrants et sortants du Client à la recherche de virus.

Ce faisant, TÉLÉSAT ne prend pas connaissance du contenu des e-mails. Les e-mails entrants et sortants du Client contaminés par un virus sont susceptibles d'être refusés par le serveur d'e-mail. TÉLÉSAT

s'engage à ne pas communiquer de données personnelles ou relatives au trafic du Client à des tiers, sauf :

- a) sur ordre de services compétents des autorités publiques ;
- b) si cela s'avère nécessaire, en application d'une loi en vigueur, d'une réglementation, d'une prescription ou d'une mesure émanant d'un organe public.
- c) si cela s'avère nécessaire à l'exécution d'une mission confiée à ces tiers dans le cadre de l'exécution des Services, de la gestion des communications ou de la garantie du bon fonctionnement du réseau.

Article 8. Données d'utilisateur

- 8.1 Les Données d'utilisateur que le Client a reçu de TÉLÉSAT demeurent la propriété de TÉLÉSAT. Il n'est pas possible de continuer à utiliser les Données d'utilisateur après la fin de l'Abonnement.
- 8.2 TÉLÉSAT transmet les Données d'utilisateur au Client par écrit ou par e-mail. TÉLÉSAT exclut toute responsabilité en cas de dommages quels qu'ils soient après l'envoi des Données d'utilisateur. TÉLÉSAT n'est ainsi pas responsable de la disparition, du vol ou de la perte des Données d'utilisateur.
- 8.3 Le Client est prié de prendre soin des Données d'utilisateur. Il est l'unique responsable de l'usage de ses Données d'utilisateur, et s'engage à en préserver le caractère secret et confidentiel et à ne pas les communiquer à un tiers. En cas de perte, de vol ou d'abus par un tiers des Données d'utilisateur, le Client doit directement en avertir TÉLÉSAT. TÉLÉSAT n'est pas responsable en cas de dommage éventuel consécutif au mauvais usage des Services ou des Données d'utilisateur.
- 8.3 TÉLÉSAT peut modifier les Données d'utilisateur, l'URL de la page d'accueil et l'adresse e-mail du Client, notamment en cas de migration du système. TÉLÉSAT tiendra le Client informé des changements et lui communiquera les modifications apportées aux Données d'utilisateur.

Article 9. Modifications administratives

- 9.1 Le Client est tenu de communiquer à temps toute modification de ses informations personnelles (notamment son adresse e-mail ou postale, ses numéros de compte ou de téléphone) de la manière

décrite sur le Site Internet. Le Client est seul responsable de l'exactitude, de l'exhaustivité et de la précision des informations qu'il a fournies.

Article 10. Déménagement

- 10.1 Le moment du déménagement de la connexion relative aux Services est dépendant des délais de livraison en vigueur à ce moment, pour la fourniture des connexions, des fournisseurs télécoms. Ces délais de livraison sont consultables sur le Site Internet. Ils sont mentionnés à titre indicatif et le Client ne peut en déduire aucun droit.

TÉLÉSAT informe le Client que les Services peuvent être momentanément interrompus, et ce, durant la période nécessaire à l'activation des Services à la nouvelle adresse. TÉLÉSAT ne peut en aucun cas être responsable si le Client n'a pas communiqué la date de son déménagement à temps ou si l'activation des Services prend du retard par la faute de Belgacom. Durant cette période, le Client reste redevable des frais d'Abonnement.

Article 11. Obligations du client

- 11.1 Le Client observera toutes les obligations, instructions et limitations communiquées par TÉLÉSAT dans le cadre de son Contrat et des Services qui lui sont fournis, telles qu'exposées dans les Conditions Générales et communiquées de temps en temps par TÉLÉSAT (sur son site Internet, par écrit ou autrement) (notamment les instructions liées à l'établissement de connexions, à la déconnexion, au respect de la quantité autorisée du flux de données via sa page d'accueil, au nettoyage d'information, etc...).
- 11.2 Le Client est entièrement responsable de l'utilisation des Services, comprenant (notamment) l'utilisation de ses Données d'utilisateur, de son adresse e-mail, du contenu de ses e-mails, de sa contribution à des discussions et de toute opinion émise et information sur sa page d'accueil. Il assume les risques liés à une utilisation illégale et inappropriée des Services, du matériel ou logiciel, etc.
- 11.3 Le Client doit se comporter conformément à ce qu'on attend d'un Client et/ou d'un utilisateur d'Internet responsable et soigneux, et il est tenu, lors de l'utilisation des Services, de respecter la réglementation applicable et la Nétiquette. Par Nétiquette, on entend les règles de conduite généralement acceptées sur Internet, telles qu'établies dans le document RFC 1855 et ses

versions ultérieures.

11.4 Le Client n'utilisera pas et ne laissera pas utiliser les Services pour la commission d'actes illégaux, de faits punissables et/ou d'actions contraires aux lois en vigueur, à l'ordre public, aux bonnes mœurs ou à la Nétiquette. Cela inclut notamment les actions suivantes : la contrefaçon de la propriété intellectuelle de tiers ; le vol ; la diffusion illégale et/ou punissable d'informations secrètes ou confidentielles ; la diffusion illégale ou punissable de textes et/ou matériel visuel ou sonore, dont des propos racistes, des données pédo-pornographiques, des données criminelles, de propos insultants, des « mail-bombs », la violation informatique (« hacking ») par le Service ou l'Internet ; la destruction, la détérioration ou le fait de rendre inutilisable des systèmes, travaux et logiciels automatisés d'autrui ; la propagation de virus ou le dérangement par d'autres moyens de la communication ou de l'enregistrement de données ; l'accès piraté au moyen de fausses clés, faux codes ou fausses qualifications.

11.5 Le Client n'est pas autorisé à démarrer ou à laisser tourner des processus dont il peut raisonnablement se douter qu'ils entravent TÉLÉSAT ou les autres utilisateurs d'Internet ou affectent négativement l'utilisation des Services.

11.6 Le Client ne peut pas utiliser le Service pour l'envoi de spams. On entend par spam : l'envoi non-demandé de grandes quantités d'e-mails au contenu identique et/ou le postage non-demandé sur un grand nombre de forums sur Internet d'un message au contenu identique et/ou l'envoi non-désiré d'e-mails contenant un message commercial non demandé.

11.7 Le Client doit se conformer à la Politique d'Utilisation Équitable d'Internet, publiée sur le Site Internet, qui établit la politique de TÉLÉSAT en matière d'utilisation raisonnable du trafic de données par le Client. Elle règle entre-autres le droit de TÉLÉSAT de suspendre ou de mettre fin aux Services, ainsi que le droit de demander un paiement anticipé en cas d'utilisation excessive des Services.

11.8 Le Client s'engage envers TÉLÉSAT à respecter les dispositions liées à l'enregistrement et à l'utilisation de numéros de réseau Internet et de noms de domaine, qui sont établies par les instances compétentes en la matière, et garantit TÉLÉSAT contre tout recours de tiers à ce sujet.

11.9 Le Client n'est pas autorisé, sans l'accord exprès et écrit de TÉLÉSAT, à relier (des parties d') un réseau ou

d'autres utilisateurs, de quelque manière que ce soit, aux (à des parties des) Services, sauf dans le cadre de l'usage domestique des Services par le Client.

11.10 Le Client s'engage à ne pas installer d'équipements non conformes aux prescriptions européennes et belges en vigueur en matière d'équipement final radio ou de télécommunication, ainsi qu'à ne pas vendre, louer ou mettre en gage ou plus généralement de ne disposer d'aucune manière de l'équipement du réseau.

11.11 Le Client ne nuira pas aux intérêts de TÉLÉSAT lors de l'utilisation des Services.

11.12 Si le Client agit en violation de l'un des points précédents du présent article ou si TÉLÉSAT soupçonne que le Client agit en violation de l'une de ces dispositions, TÉLÉSAT est alors habilitée à refuser immédiatement l'accès du Client aux Services, à supprimer l'Abonnement et/ou à prendre d'autres mesures qui lui semblent appropriées, sans que le Client ne puisse faire valoir un droit à une indemnité de ce fait, ou à la restitution des redevances payées d'avance.

11.13 En cas de faillite ou de médiation de dettes éventuelle du Client, celui-ci doit immédiatement en informer TÉLÉSAT par le biais de son administrateur ou de son curateur.

11.14 Les Services ne sont pas destinés à un usage professionnel ou à des fins commerciales, comme l'exercice d'un métier ou la gestion d'une société, ou l'exercice d'activités d'une association commerciale. Si le Client utilise malgré tout (une partie des) les Services à ces fins, il en assume les risques. TÉLÉSAT décline toute responsabilité pour tout dommage qu'un Client pourrait subir en rapport avec un tel usage de ces Services. Dans ce cas, TÉLÉSAT est habilitée à mettre immédiatement fin à la prestation de Services, sans être redevable d'une quelconque compensation (des dommages) au Client de ce fait. Les redevances déjà payées par le Client ne seront pas remboursées et les redevances encore dues par le Client mais pas encore payées resteront exigibles.

11.15 Le Client reconnaît que :

a) TÉLÉSAT n'exerce d'aucune manière un contrôle et ne peut être tenue responsable du contenu, de la nature, des caractéristiques, de la qualité et de l'intégrité de l'information, des données et des services qui sont émis ou fournis par le biais de ses

Services, sauf si ceux-ci émanent de TÉLÉSAT elle-même ;

- b) il a pris connaissance de la nature d'Internet, entre autres de son fonctionnement technique et du temps nécessaire à l'envoi et à la consultation de données ;
- c) les données qui circulent sur Internet peuvent difficilement être protégées contre les abus perpétrés par des tiers et qu'il est le seul responsable de la communication d'informations confidentielles lorsqu'il utilise le Service ;
- d) il doit lui-même prendre les mesures nécessaires afin de protéger ses données, équipements et logiciels contre la contamination par des virus ou autres ;
- e) afin d'éviter la contamination du réseau par entre autres des spammeurs et des hackers, le Client doit prendre les mesures nécessaires afin de protéger les Produits contre des serveurs « open relay » et « open proxy ».

On entend par serveurs « open relay » et « open proxy » des systèmes qui transfèrent des e-mails ou laissant passer d'autres connexions qui ne leur sont pas destinées et qui permettent ainsi, par exemple, l'envoi d'une grande quantité d'e-mails non-demandés ou permettent d'autres abus du système du Client.

Afin de protéger le Client contre l'abus des Produits ou de tout autre matériel permettant l'accès aux Services et afin de prévenir les abus sur le réseau, TÉLÉSAT se réserve le droit d'examiner activement si le Client a pris des mesures contre les serveurs « open relay » et « open proxy ».

TÉLÉSAT se réserve également le droit de faire bloquer la réception d'e-mails par ses serveurs, si ces e-mails proviennent de serveurs non protégés contre l'« open relay », c'est-à-dire des serveurs qui envoient ces e-mails qui ne leur sont pas destinés et permettent ainsi l'envoi d'une grande quantité d'e-mails indésirables.

Article 12. Responsabilité et garantie

12.1 TÉLÉSAT ne peut être tenue responsable de dommages dans le cas de, ou à la suite de :

- a) la perte de données ou de logiciels du Client lors de l'installation du Service ou de la mise à jour de logiciels ;

- b) mauvais usage ou mauvais fonctionnement du matériel qui autorise l'accès aux Services ;
- c) l'utilisation de matériel non agréé ;
- d) dérangements ou dégradation de qualité, causés par des facteurs externes ou par des opérations de maintenance, de renforcement, de réinitialisation ou d'élargissement du réseau ou des Produits ; tout sera mis en œuvre par TÉLÉSAT pour limiter autant que possible ces dérangements ou dégradations de qualité, et de les éliminer aussi vite que possible ;
- e) l'ingérence de tiers, malgré les mesures de sécurité prises par TÉLÉSAT ;
- f) l'usage incorrect des Services par le Client ;
- g) la suspension ou la clôture des Services, conformément au Contrat, même si la suspension ou la clôture cause directement ou indirectement des conséquences pour des tiers.

12.2 TÉLÉSAT ne peut être tenue responsable pour :

- a) le changement de l'adresse IP ou d'une ou plusieurs adresses emails du Client, pour des raisons opérationnelles, techniques, légales ou liées à la Nétiquette ;
- b) l'annulation ou la non-réception d'emails ou d'autres informations ou pour la non conservation d'emails ou d'autres informations, et ce, éventuellement parce que le Client a dépassé la capacité maximale de conservation des serveurs de ses e-mails ;
- c) le contenu, la nature, les caractéristiques, la qualité et l'intégrité des informations ou données qui sont envoyées par le réseau, ni pour les dommages éventuels qu'ils peuvent causer, à moins qu'ils proviennent de TÉLÉSAT elle-même.
- d) les services, ni pour leur facturation, lorsque ceux-ci sont offerts par des tiers et sont accessibles via le réseau, même si TÉLÉSAT reçoit une quelconque redevance pour ceux-ci et même si TÉLÉSAT prend en charge la facturation de ces services pour des tiers ;
- e) les informations, données ou services qui sont propagées via le réseau et TÉLÉSAT ne fournit à cet égard aucune garantie, à moins qu'ils ne proviennent de TÉLÉSAT elle-même ;

f) les transactions entre un tiers et le Client. TÉLÉSAT n'est en aucun cas partie à un contrat conclu entre le tiers et le Client.

12.3 Le Client est l'unique responsable et redevable à l'égard de TÉLÉSAT pour l'utilisation des Services et pour l'exécution de ses obligations contractuelles, même si d'autres que lui font usage du Service. Il est responsable de tout dommage direct ou indirect découlant du non-respect de l'une de ses obligations dans le cadre du Contrat et doit dédommager TÉLÉSAT pour les inconvénients engendrés, sans préjudice des autres droits et actions de TÉLÉSAT.

Chapitre 2 - Conditions particulières pour la téléphonie

Pour autant que le Service soit un Service de Téléphonie, les dispositions de ce chapitre 2 sont applicables en complément aux dispositions du chapitre 1 des présentes Conditions Particulières.

Art. 13. Disponibilité du service de téléphonie

13.1 Le Service de Téléphonie ne peut être fourni qu'avec la connexion DSL, telle que proposée par TÉLÉSAT.

13.2 TÉLÉSAT s'efforce d'offrir la plus grande disponibilité et qualité possibles de Service de Téléphonie, mais ne peut pas donner de garanties à cet égard. De ce fait, les frais de solutions de téléphonie de remplacement ne peuvent pas être compensés. Le Client est conscient que la disponibilité et la qualité du Service de Téléphonie peuvent aussi être déterminées par la disponibilité et la qualité des connexions avec l'Internet, ainsi que de l'utilisation générale qu'en fait le Client pendant qu'il utilise simultanément sa connexion Internet. Par conséquent, pendant le téléchargement de (gros) fichiers, la qualité d'une conversation téléphonique peut être affectée négativement.

13.3 Le Client reconnaît être au courant qu'il n'est plus possible d'avoir une connexion Internet et une ligne téléphonique fixe, si :

- a) il y a une panne d'électricité ;
- b) le Client éteint les Produits.

Dans les cas susmentionnés, le Client se retrouve donc dans l'impossibilité de contacter les services d'urgences en utilisant les Services. Ainsi, TÉLÉSAT insiste pour que le Client n'éteigne pas les Produits.

Article 14. Numéro de téléphone

14.1 Pour pouvoir utiliser le Service de Téléphonie, le Client doit être en possession d'un ou plusieurs numéros. TÉLÉSAT attribue un ou plusieurs numéros au Client, à moins qu'un numéro que le Client utilise déjà ou qu'on lui a affecté ne puisse être utilisé à cet effet. Dans ce dernier cas, le Client qui souhaite conserver son numéro doit, durant la procédure d'enregistrement et conformément à ce qui est mentionné sur le formulaire d'enregistrement, en informer TÉLÉSAT et la mandater pour reprendre son numéro.

14.2 TÉLÉSAT est habilitée à changer un numéro en cas de modifications dans le plan de numérotation national ou d'attribution d'un numéro par l'IBPT, ainsi que dans le cas de changements du Service de Téléphonie ou d'un Réseau de télécommunications, ou de toute autre circonstance où TÉLÉSAT juge qu'il est nécessaire de changer de numéro. Au moins trois (3) mois avant que le changement ne soit effectué, TÉLÉSAT en informera le Client, sauf si les circonstances nécessitent que le changement ait lieu plus tôt.

14.3 En cas de déménagement, le Client ne peut conserver son numéro actuel que s'il déménage dans une localité au sein de la région de son numéro actuel. Si le Client déménage dans une localité située en dehors de la région de son numéro actuel, il reçoit un nouveau numéro.

Article 15. Protection de la vie privée

15.1 En tant que responsable du traitement, TÉLÉSAT traite les données de trafic du Client, et plus particulièrement :

- a) l'identification de la ligne d'appel ;
- b) le nombre total d'unités à porter en compte pour la période de calcul ;
- c) l'identification des lignes appelées ;
- d) le type, l'heure du début et la durée de l'appel ou la quantité de données transmises ;
- e) la date du Service ou de la connexion ;
- f) d'autres informations relatives aux paiements, comme les paiements anticipés, les paiements échelonnés, les déconnexions et les rappels ; dans le cadre de la facturation du Service, et ce, jusqu'à la

fin de la période au cours de laquelle des poursuites peuvent être engagées pour en obtenir le paiement.

- 15.2 Sans préjudice des dispositions de l'article 11 des Conditions Générales, TÉLÉSAT ne partagera aucune donnée personnelle et/ou de trafic du Client à des tiers, sauf à la demande des services d'urgence.
- 15.3 Si le Client souhaite être repris dans l'annuaire et les services de renseignements, et qu'il en informe TÉLÉSAT, cette dernière enverra sans frais les données fournies par le Client aux fournisseurs d'annuaires téléphoniques et aux services de renseignements. Le Client peut s'adresser sans frais au service clientèle de TÉLÉSAT s'il veut modifier les données qu'il a fournies ou s'il ne souhaite plus être repris dans les annuaires téléphoniques ou les services de renseignements. Le Client doit tenir compte du fait que l'entrée en vigueur des modifications et/ou suppressions dépendent des délais pratiqués par les services d'annuaires téléphoniques ou de renseignements (ainsi, la version papier de l'annuaire téléphonique universel n'est révisée qu'une fois par an par l'éditeur concerné). Le Client est seul responsable de l'exactitude et de l'exhaustivité des informations qu'il a fournies. La responsabilité de TÉLÉSAT se limite à la transmission précise des informations fournies par le Client aux fournisseurs d'annuaires téléphoniques et aux services de renseignements.
- 15.4 Le Client qui veut s'opposer à l'utilisation de son numéro de téléphone par des tiers à des fins de marketing direct peut s'adresser sans frais au service clientèle de TÉLÉSAT ou déposer sa déclaration sur <https://www.ne-m-appellez-plus.be>.

Article 16. Utilisation du service de téléphonie

- 16.1 Le Service de Téléphonie ne peut être utilisé qu'à l'adresse donnée par le Client lors de l'inscription.
- 16.2 Le Client est responsable de toute utilisation du Service de Téléphonie via sa connexion, son numéro ou son modem, même si cela se fait sans son autorisation. Tous les frais de communication sont à la charge du Client.
- 16.3 Sans préjudice des dispositions de l'Article 11 des présentes Conditions Particulières, lors de l'utilisation du Service de Téléphonie, le Client n'est pas autorisé à violer de quelque manière que ce soit les droits des tiers, à agir à l'encontre de la loi, à agir de manière inappropriée ou à causer des dommages à des tiers ou à TÉLÉSAT.

Article 17. Politique d'utilisation équitable

- 17.1 Le Client n'est pas autorisé à utiliser le Service de Téléphonie de sorte à (pouvoir) nuire au réseau, au trafic des télécommunications, aux systèmes (informatiques) de TÉLÉSAT ou de tiers, ou de pouvoir nuire aux intérêts de TÉLÉSAT, selon l'avis de ce dernier. Cela comprend le fait de laisser la liaison téléphonique ouverte et/ou d'effectuer un grand nombre de conversations brèves dans un laps de temps court, ce qui peut perturber l'utilisation du Service de Téléphonie par des tiers et/ou amener à une consommation plus élevée du Service de Téléphonie que celle de tiers, toujours selon l'avis de TÉLÉSAT.
- 17.2 Si le Client est redevable de montants supérieurs à la moyenne pour avoir utilisé des numéros ou services téléphoniques durant une période limitée, TÉLÉSAT est habilitée à procéder au blocage de certaines destinations, jusqu'à ce que le Client procède au paiement ou ait constitué une garantie. Lorsque c'est possible, TÉLÉSAT en informera le Client au préalable.
- 17.3 Les numéros de téléphone non accessibles par le Service de Téléphonie sont mentionnés sur le Site Internet. TÉLÉSAT peut y apporter des modifications ou adaptations.

Article 18. Redevances

- 18.1 Le Client est redevable envers TÉLÉSAT des redevances pour le Service de Téléphonie suivants les tarifs établis et publiés sur le Site Internet. Les tarifs pour le Service de Téléphonie peuvent être composés de montants uniques à payer, de montants à payer mensuellement ou périodiquement ou de montants dépendants de l'usage du Service de Téléphonie.
- 18.2 La redevance unique et les redevances liées à la consommation sont dues à partir de la date d'activation du Service de Téléphonie. La redevance périodique est due à partir du 1er jour du mois qui suit la date d'activation du Service de Téléphonie. TÉLÉSAT peut demander un paiement anticipé pour les redevances dues.
- 18.3 TÉLÉSAT peut facturer les communications internationales plus tard que prévu si des circonstances hors du contrôle de TÉLÉSAT justifient une facturation tardive. Le Client ne peut prétendre à aucun dédommagement ou diminution de son relevé de ce fait.

Article 19. Dispositions diverses

- 19.1 Le Client est tenu de fournir à TÉLÉSAT les données dont cette dernière a besoin pour le maintien du bon fonctionnement du Service de Téléphonie, y compris les informations concernant les Périphériques installés ou à installer.
- 19.2 Sans préjudice des dispositions reprises dans les Conditions Générales, TÉLÉSAT est en droit de suspendre ou de mettre immédiatement fin à la livraison du Service de Téléphonie (totalement ou partiellement), sans que cela ne justifie une responsabilité ou une obligation de réparer un dommage de sa part, si le Client agit en violation des dispositions de ce Chapitre 2 ou s'il ne remplit pas entièrement ou à temps ses obligations de quelque manière que ce soit, ainsi que si TÉLÉSAT ou des tiers subissent des nuisances des suites de la manière dont le Client utilise les Services de Téléphonie.

Chapitre 3 - Conditions particulières pour le prêt du modem

Dans la mesure où le Service inclut la mise à disposition d'un modem par TÉLÉSAT, les dispositions du présent chapitre 3 viennent compléter les dispositions du chapitre 1 des présentes Conditions Particulières.

Article 20. Prêt

- 20.1 Un Contrat de prêt est conclu entre TÉLÉSAT et le Client pour les Produits. Cet Article 21 des présentes Conditions Particulières s'y applique.
- 20.2 En sa qualité de prêteur, TÉLÉSAT prête les Produits au Client. Les Produits restent toujours la propriété de TÉLÉSAT. Les Produits sont livrés par (ou au nom de) TÉLÉSAT en bon état (neuf ou d'occasion) à l'adresse du domicile du Client. TÉLÉSAT peut demander le paiement d'une caution pendant la période de prêt, comme spécifié dans le Tableau des Prix et Frais. TÉLÉSAT ne sera pas redevable du paiement d'intérêts au Client durant la période de conservation de cette garantie.
- 20.3 La Contrat de prêt est conclu pour la même durée que l'Abonnement. La Contrat de prêt prend fin automatiquement lorsque, et à la date où, l'Abonnement est arrêté. Pour plus de clarté, il est précisé que les articles 3, 4 et 5 des Conditions Générales s'appliquent à la formation, la durée et la résiliation du Contrat de prêt.
- 20.4 En cas de vol ou de perte des Produits, ou de dégâts causés à ceux-ci, quelle qu'en soit la cause, le Client est responsable de tous les dommages qui en découlent (y compris les dommages consécutifs éventuels) et TÉLÉSAT est en droit de porter en compte du Client des dommages et intérêts comme spécifié dans le Tableau des Prix et Frais, sans préjudice de son droit à une indemnisation intégrale si cette dernière est plus élevée.
- 20.5 Le Client ne peut utiliser les Produits qu'à l'adresse personnelle renseignée par lui et dans le cadre de l'Abonnement.
- 20.6 Le Client ne peut pas prêter, vendre ou louer les Produits à un tiers, ou les mettre à sa disposition, que ce soit gratuitement ou contre paiement.
- 20.7 Le Client doit veiller à la conservation et au maintien des Produits en bon père de famille, ainsi qu'à l'assurance servant à les couvrir. En cas de vol des Produits, le Client doit déclarer le vol sans délai à la police et le Client doit faire parvenir une copie du procès-verbal de déclaration par lettre recommandée à TÉLÉSAT dans les 7 jours suivant la déclaration.
- 20.8 TÉLÉSAT est à tout moment en droit d'inspecter ou de faire inspecter, d'échanger et/ou de remplacer les Produits prêtés chez le Client. En outre, TÉLÉSAT a toujours le droit de (faire) reprendre chez le Client les Produits défectueux ou qui menacent de présenter un défaut, dans un délai raisonnable à déterminer par TÉLÉSAT. Le Client apportera toute sa coopération à TÉLÉSAT ou au tiers désigné par TÉLÉSAT, en cas d'inspection, d'échange, de remplacement ou de reprise, comme stipulé dans cet article.
- 20.9 Le Client s'engage à ne pas enlever les mentions indiquant que les Produits ne sont pas la propriété du Client et à veiller à ce que ces mentions restent visibles. Le Client est toujours tenu d'informer clairement tout créancier saisissant du fait que les Produits qui se trouvent en sa possession sont la propriété de TÉLÉSAT, et en cas de saisie d'un ou de plusieurs de ses biens, le Client devra immédiatement en informer TÉLÉSAT.
- 20.10 Lors de la livraison des Produits, le Client doit signer pour réception.
- 20.11 TÉLÉSAT, ou un tiers désigné par elle, livrera les

CONDITIONS PARTICULIÈRES POUR L'INTERNET ET LA TÉLÉPHONIE

10

Produits à l'adresse du domicile indiqué par le Client. La date ou le délai de livraison indiqué(e) ou spécifié(e) (oralement ou par écrit) est approximative et ne lie pas TÉLÉSAT. L'obligation de livraison peut être suspendue dans tous les cas aussi longtemps que le Client doit encore satisfaire à une obligation quelconque vis-à-vis de TÉLÉSAT, comme la signature d'un formulaire d'inscription, ou le paiement d'avance d'une indemnité ou d'une garantie.

prêtés retournés, TÉLÉSAT reversera sur le compte du Client la garantie éventuellement payée, après déduction des frais et/ou indemnités éventuel(le)s du(e)s par le Client.

- 20.12 La modification ou le dépassement d'une date ou d'un délai de livraison indiqué(e) ou spécifié(e), quelle qu'en soit la raison, ne donne jamais au Client le droit à une indemnité pour des dommages (directs ou indirects, ou autres), à la dissolution du contrat d'Abonnement, ou à l'inexécution ou à la suspension de toute obligation pour le Client résultant des Conditions Générales ou Particulières ou d'un Contrat, sauf si cette modification ou ce dépassement est imputable à la faute grave ou intentionnelle de TÉLÉSAT.
- 20.13 Les Produits sont exclusivement réparés ou repris par ou au nom de TÉLÉSAT. Le Client enverra les Produits prêtés par courrier recommandé, à la demande de TÉLÉSAT, à TÉLÉSAT ou un tiers désigné par TÉLÉSAT.
- 20.14 En cas de retard ou de défaut de réception des Produits, le Client est en défaut. Les frais et/ou dommages découlants de ce défaut seront intégralement à la charge du Client. En cas de retard ou de défaut de réception des Produits, les Produits concernés seront entreposés par TÉLÉSAT à la charge et au risque du Client.
- 20.15 Le Client fera installer/placer ou installera/placera les Produits uniquement dans un endroit qui n'est pas accessible au public.
- 20.16 À la fin du Contrat de prêt, et quelle que soit la raison ou le mode de la résiliation, le Client retournera les Produits (en partie), à la première demande de TÉLÉSAT, dans les trente jours suivant la demande de TÉLÉSAT, à TÉLÉSAT ou à un tiers désigné par TÉLÉSAT, ce qui pourra se faire gratuitement. Dans les trente jours suivant la réception des Produits