

Conditions générales

ARTICLE 1 - DÉFINITIONS

Les termes utilisés dans les présentes conditions générales ont la signification suivante :

Client : la personne physique ou morale avec laquelle le contrat est conclu.

TelSmart : marque de The Smart Group BVBA, dont le siège social est situé Oude Gentweg 81 à 8820 Torhout et dont le numéro d'entreprise est BE0554.665.992.

Service : tous les services fournis par TelSmart pour lesquels le client a conclu un accord avec TelSmart.

Contrat : le contrat entre le client et TelSmart comprend (a) le bon de commande et ses éventuelles annexes, (b) les conditions générales, (c) la PUA, (d) le contrat de licence et (e) le contrat de taux d'intérêt, le cas échéant.

Chaque document fait partie intégrante de l'accord.

Contrat de taux d'intérêt : accord entre le client et la société de taux d'intérêt.

AUP : la politique d'utilisation acceptable, qui fait partie des conditions générales.

Contrat de licence : accord qui encadre l'utilisation de l'application de standard téléphonique, faisant partie des conditions générales.

Concédant : TelSmart.

Titulaire de la licence : le client.

Licence d'utilisation : licence par téléphone¹ pour l'application de central téléphonique.

Facture : l'état descriptif des coûts et des frais relatifs aux services, produits ou droits de licence fournis ou à fournir par TelSmart.

LOA : désigne le document par lequel le client mandate TelSmart pour porter ses numéros de téléphone fixes à TelSmart, avec pour conséquence la résiliation du contrat du client avec l'opérateur donneur concernant ces numéros fixes.

Opérateur VoIP : l'opérateur belge, européen ou international avec lequel TelSmart a conclu un accord pour l'achat de minutes d'appel.

Numéro nominatif : numéros qui servent à la transmission temporaire. Ces numéros n'ont aucun caractère géographique et donc aucun lien nécessaire avec une adresse/un lieu où ils sont utilisés.

Numéro premium : les services premium peuvent être reconnus par des numéros spéciaux commençant par 090 ou 070.

ARTICLE 2 - OBJET

2.1 Ce document définit les conditions générales de fourniture de services et de vente de produits par TelSmart au client. En s'abonnant au Service ou en achetant un produit, le Client accepte expressément, à l'exclusion de ses propres conditions générales, les dispositions des conditions générales de TelSmart.

Le Client reconnaît avoir été suffisamment informé des caractéristiques des services VoIP et avoir pris connaissance du contenu des conditions générales et les avoir reçues et acceptées.

2.2 Toute dérogation, addition ou modification aux présentes conditions générales n'est valable que si elle est expressément convenue et stipulée par écrit.

2.3 TelSmart a le droit de modifier les présentes conditions générales à tout moment. Les modifications s'appliquent aux accords déjà conclus et prennent effet de plein droit trente (30) jours après leur publication sur le site web ou à tout autre moment indiqué dans la publication ou l'annonce.

2.4 TelSmart a le droit, sans être tenu de verser une quelconque indemnité, de refuser de conclure un accord, de résilier, de suspendre ou de dissoudre un accord existant sur la base des motifs non limitatifs suivants :

- des considérations techniques affectent les services ou les produits ;
- l'indication de données client incorrectes ou l'utilisation illégale de celles-ci ;
- des indications de fraude, de crédit instable, d'équité négative, d'assignations à la sécurité sociale, de changement de statut juridique ;
- utilisation des services contraire aux dispositions du contrat, aux dispositions légales ou réglementaires, à l'ordre public et aux bonnes mœurs ;
- non-paiement ou paiement irrégulier des services et produits fournis par TelSmart ;

2.5 Le client s'engage à fournir à TelSmart toutes les informations nécessaires à la conclusion du contrat et à informer immédiatement TelSmart de toute modification de ses coordonnées et de ses données personnelles.

ARTICLE 3 - SERVICES

3.1 TelSmart s'efforce de fournir le(s) service(s) convenu(s) conformément aux normes applicables. Le ou les services seront décrits dans le bon de commande ou l'accord.

3.2 Les délais de livraison et/ou d'exécution sont toujours indiqués à titre d'information uniquement. Les retards de livraison, de placement ou d'exécution ne constituent pas un motif de dissolution de l'accord ou de demande de dommages et intérêts. Si les biens ou services commandés ne peuvent être livrés pour des raisons indépendantes de la volonté de TelSmart, aucun dommage ne peut être réclamé.

3.3 Si le Client et/ou l'utilisateur remarque ou suspecte que des tiers ont accédé illégalement au Service, par exemple en utilisant le mot de passe du Client et/ou de l'utilisateur, il est tenu de le signaler immédiatement à TelSmart.

TelSmart n'est pas responsable des dommages résultant de l'utilisation illégale ou irrégulière du service, ni de l'utilisation illégale ou irrégulière du service par des tiers.

Lorsqu'on utilise des systèmes VoIP où les postes doivent être protégés par des mots de passe, il incombe au client de les protéger suffisamment.

3.4 TelSmart met à la disposition du client un service d'assistance technique accessible pendant les heures de bureau au 02/888.33.00.

3.5 Dès que le client passe un appel, son numéro d'appel apparaît sur l'écran du poste de l'appelé si ce dernier dispose de cette fonctionnalité. Si le numéro de l'appelé se trouve chez un autre opérateur national, le numéro d'appel sera transmis s'il y a un accord mutuel avec l'opérateur concerné.

En cas de renvoi d'appel, le numéro de l'appelant est transféré au numéro renvoyé. Le client peut s'écarter des choix d'appels permanents ci-dessus, appel par appel, dans la mesure où son téléphone prend en charge cette fonctionnalité.

3.6 Le Client peut demander que le numéro qui lui a été attribué soit transféré d'un autre opérateur vers le réseau de TelSmart sous réserve de la signature d'une LOA ou de TelSmart vers le réseau d'un autre opérateur, à l'exception des numéros nomades.

A cette fin, le client doit contacter l'opérateur auquel il souhaite transférer le numéro. Cet opérateur prendra les mesures nécessaires pour ce transfert. En cas de portage d'un numéro, TelSmart fera tout son possible pour s'assurer que le numéro est porté de la meilleure façon possible. Toutefois, il est possible que le transfert ne puisse pas être effectué pour des raisons techniques.

3.7. Le client reconnaît que le service VoIP ne doit pas être utilisé de manière nomade. Le client ne doit donc pas déplacer ou activer son appareil à un autre endroit que celui indiqué dans le bon de commande, sauf accord écrit.

3.8. Le client reconnaît expressément que le service VoIP avec le numéro de téléphone géographique ou nomade qui lui a été attribué ne donne pas accès aux services d'urgence. TelSmart n'est pas responsable des blessures, dommages ou frais encourus du fait que les services d'urgence ne peuvent être joints (en temps utile) ou ont fait un voyage inutile.

3.9 Le client est tenu de composer un numéro géographique dans la zone téléphonique où il a son domicile ou son lieu d'activité. Dans le cas où cette condition n'est pas ou n'est plus valable, TelSmart est en droit d'attribuer un autre numéro là où le client a son domicile ou son entreprise. Le lieu de résidence ou de domicile doit être situé sur le territoire de la Belgique. Le client doit être en mesure de prouver la localisation de son lieu de résidence ou d'affaires. En tout état de cause, TelSmart ne peut être tenu pour responsable de tout dommage résultant de déviations ou de changements de lieu de résidence ou d'activité.

3.10 TelSmart a le droit de modifier le numéro attribué au client en cas de changement du plan de numérotation ou de décision de l'autorité de surveillance. Dans un tel cas, TelSmart s'efforcera de minimiser l'impact sur le client. Le client ne peut pas demander d'indemnisation à TelSmart dans cette situation.

3.11 La durée d'un appel vers un numéro surtaxé avec le préfixe 090X et la facturation à la minute est automatiquement limitée à dix (10) minutes. Les appels vers un numéro surtaxé avec le préfixe 0905 sont bloqués si le coût pour l'appelant dépasse 50 € (TVA incluse).

3.12 Le client a le droit de faire figurer gratuitement ses données dans l'annuaire blanc,

comme le prévoit la loi. Si le client l'indique sur la LOA, TelSmart transmet cette information à l'opérateur VoIP.

3.13 Conformément à la législation applicable, TelSmart fournira à l'opérateur VoIP les données du Client ainsi que toute modification de celles-ci, afin que l'opérateur VoIP puisse à son tour transmettre ces données aux éditeurs d'annuaires téléphoniques et aux fournisseurs de services de renseignements, sauf dans le cas d'un numéro privé ou si le Client a explicitement déclaré qu'il ne souhaitait pas y figurer.

3.14 Le client est responsable de l'exactitude des données qu'il communique à TelSmart. Toute modification des données est communiquée dans les plus brefs délais à l'opérateur VoIP qui, à son tour, les introduit dans la base de données des Pages blanches et dans le fichier du service de renseignements téléphoniques.

3.15 Le client qui reçoit des appels malveillants peut le signaler à TelSmart. TelSmart demandera à l'opérateur VoIP d'identifier le numéro à partir duquel il a été appelé. Si l'identification est techniquement possible, l'opérateur VoIP demandera au titulaire de ce numéro de mettre fin à ces appels. Toutefois, si le client continue à recevoir des appels malveillants, il peut contacter le service de médiation. A sa demande, l'identité et l'adresse du titulaire du numéro à partir duquel les appels malveillants ont été effectués, s'ils sont reçus de l'opérateur VoIP, sont communiqués par TelSmart au service de médiation en vue d'informer le Client.

ARTICLE 4 - TARIFS

4.1 Toutes nos citations sont sans engagement. Les devis sont valables pendant trente (30) jours, sauf indication contraire dans le devis. En acceptant une offre, une demande de prix ou en souscrivant à un bon de commande, le client accepte l'applicabilité des conditions générales de TelSmart. Les offres faites sur la base des quantités, tailles ou données fournies ou spécifiées et acceptées par le client ne sont contraignantes que dans la mesure où les quantités, tailles ou données spécifiées dans ces offres correspondent à la réalité. Ce qui n'est pas prévu dans l'offre et qui est réalisé et accepté par le client donne droit à ce dernier à un prix correspondant à ces travaux supplémentaires.

4.2 Les coûts comprennent, selon le service, une redevance d'abonnement, une redevance de licence, des frais de mise en place, d'installation et de consommation. Les taux indiqués sur le site web, dans les plans tarifaires ou dans d'autres documents contractuels tels qu'une offre, sont hors TVA, sauf indication contraire. Les tarifs mentionnés sur le site web prévalent sur la version papier.

4.3 La durée des appels nationaux et internationaux est mesurée en secondes. La durée d'une connexion est le temps écoulé entre le moment où l'appelé répond et celui où l'appelant décroche.

4.4 Les frais d'installation sont inclus, sauf accord contraire. Toutefois, une somme forfaitaire de 250 € sera facturée si personne n'est présent le jour de l'installation, sans donner au moins un (1) jour ouvrable de préavis par écrit.

4.5 Sans préjudice du droit de renonciation du client en vertu de la loi sur les pratiques commerciales, TelSmart peut, de plein droit et sans préavis, demander une indemnité fixée à vingt pour cent du prix de la commande annulée si le client annule une commande - en tout ou en partie - pour un coût minimum de 250 €.

ARTICLE 5 - CONDITIONS DE PAIEMENT ET GARANTIE FINANCIÈRE

5.1 La facture sera envoyée au client par courrier électronique.. Les factures peuvent contenir un aperçu des appels passés à tous les destinataires et/ou un aperçu des abonnements.

5.2 Les produits sont facturés au fur et à mesure de leur envoi ou de leur installation. Les services fournis sont facturés sur une base mensuelle. La première facture pour la fourniture de services peut être facturée trimestriellement ou semestriellement selon la consommation du client.

5.3 Toutes les factures sont payables dans les quinze (15) jours calendrier suivant leur émission, sauf accord contraire par écrit.

Toutes les factures sont payées par prélèvement SEPA.

5.4 Les réclamations ne seront pas acceptées huit (8) jours après la date de livraison, de placement, d'exécution ou de facturation ; elles doivent être formulées par écrit par lettre recommandée sous peine d'irrecevabilité et ne suspendent pas l'obligation de paiement. En l'absence de protestation par lettre recommandée, la facture est réputée avoir été irrévocablement et inconditionnellement acceptée.

5.5 À défaut de paiement effectif ce jour-là, un intérêt de 10 % par an jusqu'à la date de paiement effectif court de plein droit et sans mise en demeure. Une compensation est alors également due, égale à 10% du montant total de la facture, avec un minimum de 25,- €. En cas de non-paiement à la date d'échéance d'une facture, toutes les factures deviennent immédiatement exigibles et TelSmart bv a le droit inconditionnel de suspendre ses services jusqu'au paiement complet du montant dû.

5.6 Le client défaillant supporte les frais de mise en demeure et les frais d'examen engagés par l'huissier et/ou l'avocat, ainsi que les frais de rappel et de correspondance par lettre recommandée de TelSmart et/ou de ses conseillers.

5.7 TelSmart peut également récupérer auprès du Client défaillant les frais de rejet en cas de refus de retrait par l'établissement bancaire du Client.

La suppression du prélèvement SEPA du client peut entraîner la suspension ou l'interruption du service. TelSmart est en droit de suspendre tout ou partie des services jusqu'au paiement complet de toutes les sommes dues par le client. TelSmart est en droit de désactiver le(s) service(s) du Client quinze (15) jours calendaires après l'envoi de la première mise en demeure, la désactivation étant facturée au tarif applicable. Le client peut à nouveau utiliser les services

après le paiement intégral des sommes dues, des dommages et intérêts, des frais et le paiement de toute somme due à l'avance en ce qui concerne la réactivation du service.

5.8 Sauf accord ou autorisation écrite contraire, aucune compensation ne peut être faite entre les demandes ou les montants dus à TelSmart et celles que le client pense pouvoir réclamer à TelSmart.

5.9 Si le client ne régularise pas sa situation avant la fin du mois suivant la suspension des services, il s'agit d'un manquement grave justifiant la dissolution du contrat à ses frais. En raison des pertes subies et du manque à gagner, le client est tenu, en cas de dissolution, de verser des dommages-intérêts non réductibles égaux aux montants dus par le client en cas de dissolution période de trois (3) mois précédant la suspension du service, sous réserve du versement d'une indemnité plus élevée, si elle est prouvée.

5.10 TelSmart a le droit de refuser de fournir un nouvel abonnement à un Client dont le compte a été débité dans le cadre d'un accord précédent.

5.11 Si TelSmart décide de réactiver le client, des frais de réactivation de 25 euros seront dus.

5.12 Le Client s'engage à informer immédiatement TelSmart de toute modification de ses coordonnées (comme, par exemple, la modification des statuts, de l'adresse et du numéro de compte).

5.13 Dans la mesure où l'accord inclut la fourniture d'équipement, TelSmart ou sa société de taux d'intérêt reste propriétaire jusqu'à ce que le client ait payé à TelSmart ou à sa société de taux d'intérêt toutes les sommes dues à TelSmart en vertu de l'accord, y compris le paiement intégral du principal, des intérêts, des frais et des taxes. Si l'équipement est loué dans le cadre d'un contrat de taux d'intérêt, la société de taux d'intérêt reste propriétaire de l'équipement loué pendant la période de location. Après la période de location initiale, le client a le droit, sous réserve de l'approbation de la société de location et de TelSmart, d'acheter l'équipement sous réserve du paiement de créneaux horaires correspondant à un (1) mois de loyer à TelSmart. Le paiement de ces créneaux est sans préjudice du paiement des licences (d'utilisation) à TelSmart.

5.14 Les paiements effectués par le client seront imputés, d'une part, aux intérêts et frais échus et, d'autre part, aux factures impayées les plus anciennes, même si le client déclare que le paiement concerne une facture ultérieure.

5.15 TelSmart a le droit de modifier ou d'indexer les tarifs des services ou des produits. Les modifications s'appliquent également aux accords déjà conclus et seront communiquées au client au moins un (1) mois avant leur entrée en vigueur par e-mail et/ou publication sur le site web. L'indexation ou la modification des taux, pour autant qu'elle ne soit pas substantielle, ne constitue pas un motif de résiliation ou d'annulation de l'accord.

ARTICLE 6 - OBLIGATIONS DU CLIENT ET/OU DE L'UTILISATEUR

6.1 Les services et produits seront utilisés avec le soin et la diligence nécessaires conformément aux lois et règlements applicables, aux termes de l'accord, du contrat de licence, de la PUA et des règles générales d'affiliation.

6.2 Le Client garantit qu'il a et conservera toutes les licences et/ou consentements requis pour recevoir les Services et utiliser l'équipement.

6.3 Le client doit veiller à ce que l'équipement soit stocké correctement en tant que gardien normal et prudent. Il autorise TelSmart à surveiller et à contrôler à distance les équipements livrés à tout moment. En aucun cas, l'équipement de service ne peut être déplacé ou modifié sans l'intervention de TelSmart. Le client est responsable de tout dommage à l'équipement de service ou au réseau résultant de ses actions ou omissions.

6.4 L'utilisation du Service peut comporter des risques d'intrusion de tiers ou de virus dans le système informatique du Client, qui prendra les mesures nécessaires pour s'assurer qu'aucune autre personne n'accède aux Services sans son consentement. Il est responsable de la protection de ses données et de ses logiciels.

6.5 TelSmart peut, de sa propre initiative ou à la demande de l'autorité compétente, publier, retirer, modifier ou déplacer l'objet et le contenu du service si la PUA n'est pas respectée ou s'il lui est ordonné de le faire.

6.6. Le Client et/ou l'utilisateur ne peuvent pas effectuer de processus ou d'actions dont ils soupçonnent raisonnablement qu'ils peuvent nuire à TelSmart et/ou à l'utilisation du Service.

6.7 Le client sera redevable de toutes les taxes de toute nature, y compris la TVA.

6.8 La violation des dispositions de l'article 6 constitue un manquement contractuel grave justifiant la dissolution de la convention aux frais du client.

6.9 Le Client indemniserà TelSmart en tout état de cause pour toute perte, dommage, frais ou dépenses résultant ou découlant d'un manquement aux obligations énoncées dans le présent article 6 et/ou contre les réclamations de tiers résultant de l'utilisation du Service qui enfreint le présent article 6.

ARTICLE 7 - MATÉRIEL ET LOGICIELS

7.1 Les marchandises, même expédiées franco de port, voyagent aux risques et périls du client dès qu'elles quittent nos entrepôts.

7.2 La garantie des matériels et/ou logiciels vendus et/ou installés par TelSmart comprend, sans préjudice des dispositions légales, par défaut, la garantie accordée par le fabricant/auteur du logiciel dans les limites indiquées par lui et ce dès l'achat/début de la licence (d'utilisation).

7.3 Le client dispose d'une licence personnelle et non transférable pour utiliser le logiciel et la documentation utilisateur associée fournis par TelSmart. TelSmart et ses concédants de licence conservent à tout moment tous les droits de propriété intellectuelle, y compris les droits d'auteur relatifs au logiciel fourni, à la documentation et aux supports sur lesquels le logiciel et la documentation sont mis à disposition. En utilisant le logiciel et/ou l'équipement, le client et/ou l'utilisateur accepte les conditions de licence associées au logiciel et à la documentation utilisateur. Le client n'est pas autorisé à copier le logiciel et la documentation utilisateur qui l'accompagne à d'autres fins que la réalisation d'une sauvegarde. Le client n'est pas autorisé à apporter des modifications ou des ajouts au logiciel et à la documentation elle-même, ni à distribuer tout ou partie du logiciel et de la documentation sous quelque forme que ce soit à des tiers. Le client et/ou l'utilisateur s'engage à ne pas enlever ou modifier les signes qui déterminent la propriété et l'origine des produits.

ARTICLE 8 - DURÉE ET RÉSILIATION

8.1 L'accord entre en vigueur après que les parties l'ont signé ou que la demande a été acceptée par TelSmart et est, sauf accord contraire, pour une durée indéterminée.

En fonction de la durée de l'accord sur le taux d'intérêt, TelSmart facturera des frais d'abonnement et des frais d'appel pendant la durée de cet accord sur le taux d'intérêt. Après la fin du contrat de location sur une base régulière, des licences (d'utilisation) seront également facturées, sur la base du contrat de licence.

8.2 Le contrat relatif aux frais d'abonnement et d'appels sur les lignes fixes, ainsi qu'aux licences Internet, informatiques, etc. peut être résilié à tout moment par le client par écrit, sans intervention judiciaire et/ou sans versement d'une quelconque indemnité (de dommages et intérêts), moyennant un préavis de trois (3) mois. Cela n'affecte pas l'accord actuel sur les taux d'intérêt.

ARTICLE 9 - RESPONSABILITÉ

9.1 La fourniture du/des Service(s) est une obligation de moyens, la responsabilité de TelSmart étant dans tous les cas limitée à la fourniture du Service convenu jusqu'au point de connexion au réseau du Client.

9.2. TelSmart ne garantit pas le fonctionnement sans faille de certains systèmes d'alarme, centraux téléphoniques et autres équipements terminaux spécifiques connectés au réseau TelSmart ou avec celui-ci.

9.3 TelSmart n'offre aucune garantie quant au fonctionnement du service. La perte ou la réduction de la qualité du service ne peut - sauf en cas d'intention ou de négligence grave de la part de TelSmart - donner lieu à une quelconque responsabilité.

9.4 En aucun cas TelSmart, y compris ses employés, agents, sous-traitants et fournisseurs, ne peut être tenu responsable, entre autres, de :

- Le ne pas répondre à partir de le Service à objectifs qui et donc pas peuvent être conciliés ;
- le contenu des informations transmises ou rendues accessibles à des tiers par le Client via le Service et vice versa ;
- l'utilisation abusive ou frauduleuse du Service par le Client ou un tiers ;
- des dysfonctionnements techniques dans l'infrastructure de communication du client ou de tiers. Les pannes causées par des pannes d'électricité ou de réseau ou par l'entretien des installations de télécommunications nécessaires au service, telles que la connexion téléphonique, le câblage, l'ordinateur... les équipements de fax et autres et les logiciels associés ;
- le choix, l'utilisation et les finalités prévues par le Client en ce qui concerne le Service ;
- la durée entre la demande de service et sa livraison ou connexion effective, toute

- connexion tardive ou tout rejet de la demande de service ;
- les coûts, compensations ou dommages causés par le manquement du client à ses obligations en vertu du contrat ;
 - une violation par le client des dispositions légales ;
 - tous les dommages éventuels relatifs aux informations et aux fichiers ou données informatiques qui peuvent survenir du fait de l'utilisation par le Client du Service, du réseau et des équipements relatifs au Service ;
 - les temps d'accès à l'internet, son dysfonctionnement, son indisponibilité, les retards dans la transmission des données (perte de paquets) ou sa qualité et les éventuelles restrictions d'accès aux réseaux et serveurs connectés à l'internet ;
 - un dysfonctionnement de la connectivité des données utilisées par le client pour accéder au service téléphonique VoIP affecte le fonctionnement de ce service ;

9.5 TelSmart ne peut en aucun cas être tenu responsable de toute perte ou dommage indirect et/ou accessoire ou consécutif aux revenus, tels que, entre autres, personnel licencié ou techniquement sans emploi, perte commerciale, perte de données, perte de chiffre d'affaires, perte de profit, perte d'opportunité, de clients et/ou de commandes, réduction des perspectives commerciales, augmentation des coûts, perte d'économies escomptées, même si elles sont prévisibles.

9.6 Le client s'engage à indemniser TelSmart de tous les coûts, frais, dommages, réclamations, dépenses et procédures liés à des réclamations de tiers qui sont causés par des actes, des erreurs ou des omissions du client.

9.7 En tout état de cause et quelle qu'en soit la cause, la responsabilité de TelSmart est limitée au montant de la dernière facture sur une période d'un (1) mois précédant une réclamation.

ARTICLE 10 - SUSPENSION ET DISSOLUTION DE L'ACCORD

10.1 TelSmart a le droit légal de suspendre la fourniture du Service, d'un produit ou d'une performance en cas de non-respect du Contrat par le Client.

10.2 Tout manquement du Client au respect du Contrat constitue une violation grave du contrat qui peut être considérée par TelSmart comme un motif de résiliation ou de dissolution du Contrat.

Un manquement grave justifiant la dissolution de l'accord aux frais du client est en tout état de cause pris en considération :

- Le non-paiement d'une (1) ou plusieurs factures, ainsi que le non-paiement des acomptes éventuellement convenus ;
- au cas où la lacune mentionnée à l'article 10.1 persisterait, malgré la mise en demeure ;
- si la garantie visée à l'article 5 n'a pas été fournie à la date fixée par TelSmart ;
- si le client est en état de faillite, d'insolvabilité ou de redressement judiciaire, ou en cas de liquidation ou de dissolution du client ou s'il a été placé sous règlement collectif de dettes ou si un médiateur de dettes a été désigné pour lui ;

- si tout ou partie des biens du client sont saisis à la demande d'un créancier ;
- en cas de preuve ou d'indices sérieux de fraude de la part du client ou si le client a fourni des informations fausses ou incomplètes ;

En cas de dissolution/résiliation aux frais du client, celui-ci est redevable d'une indemnité de résiliation égale à la somme de la facturation pendant une période de 3 mois précédant la date de dissolution/résiliation.

10.3 Si, pour quelque raison que ce soit, le client indique unilatéralement, en tout ou en partie, qu'il ne souhaite pas exécuter ou résilier le contrat, TelSmart sera légalement tenu de payer, en plus de ce qui a déjà été livré et exécuté, une indemnité forfaitaire non réductible égale aux montants dus pendant la période de trois (3) mois précédant la suspension, ou

La cessation du service, tout cela sous réserve du paiement d'une indemnité plus élevée s'il y a lieu.

ARTICLE 11 - FORCE MAJEURE

11.1 En cas de cause étrange ou de force majeure, TelSmart est en droit de suspendre ou d'annuler unilatéralement ses engagements après en avoir informé le client. Cette suspension ou annulation ne donne lieu à aucun droit à une indemnisation.

Aucune des parties n'est responsable des dommages subis par l'autre partie en raison d'un cas de force majeure.

11.2 Par force majeure, on entend tout événement imprévu, indépendant de la volonté de l'une des parties, en conséquence duquel l'exécution de l'accord, en tout ou en partie, ou temporairement, ne peut être effectuée, ou devient si onéreuse et/ou disproportionnée que le respect de l'accord ne peut raisonnablement être exigé de l'autre partie, et ceci s'applique également aux fournisseurs de TelSmart. Grèves ou lock-out, blocages d'entreprises, guerre, épidémies, rupture de contrat ou pénurie de stock chez les fournisseurs de TelSmart, conditions météorologiques anormales, incendie, catastrophes naturelles ou autres, restrictions légales ou administratives, décisions gouvernementales qui affectent l'exécution des obligations convenues, dysfonctionnement ou indisponibilité de l'Internet, pannes de courant ou défaillances techniques de l'infrastructure de communication du client ou de tiers.

ARTICLE 12 - TRANSFERT - SOUS-TRAITANCE

12.1 Le Client ne peut céder ses droits et obligations en vertu du Contrat, en tout ou en partie, à un tiers, sauf accord écrit préalable et exprès de TelSmart.

12.2 TelSmart est autorisée à transférer les droits et obligations découlant du contrat, en tout ou en partie, à des tiers sans le consentement du client.

12.3 TelSmart peut charger un ou plusieurs sous-traitants d'exécuter tout ou partie du contrat

sans se libérer de ses obligations contractuelles envers le client.

ARTICLE 13 - PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

13.1 Les données personnelles fournies par le Client seront incluses dans les fichiers de TelSmart. TelSmart est autorisé à traiter les données personnelles du client aux fins suivantes : la fourniture et la facturation des services de télécommunication, la gestion de la relation avec le Client, l'interconnexion et la facturation avec d'autres opérateurs, la gestion des litiges, les études de marché, la transmission à l'opérateur VoIP pour la compilation d'annuaires, les services de renseignements téléphoniques et les annuaires avec adresses URL, la détection des fraudes et des infractions, la vérification de la qualité du service, la transmission d'informations commerciales au Client et la conduite de campagnes sur les produits et services de TelSmart et des sociétés qui lui sont contractuellement associées.

Les données personnelles ne seront pas divulguées à des tiers, sauf aux fins susmentionnées. Le client peut s'opposer à l'utilisation de ses données personnelles à des fins de marketing direct en contactant le service clientèle. Les données relatives aux numéros privés ne seront en aucun cas utilisées à des fins commerciales.

13.2 Les données du client seront conservées pendant les périodes de conservation prévues par la loi. TelSmart ne transmet normalement pas de données à des tiers, sauf pour satisfaire à des obligations légales ou en cas de demande expresse des autorités judiciaires ou des services de police.

13.3 Le client a le droit de corriger ses données personnelles.

ARTICLE 14 - SERVICE DE MÉDIATION POUR LES TÉLÉCOMMUNICATIONS

14.1 Toute plainte doit être adressée au service clientèle de TelSmart. Si le client n'est pas satisfait du traitement de sa plainte, il peut s'adresser au Bureau du Médiateur pour les télécommunications, Boulevard du Roi Albert II- 8 bus 3, 1000 Bruxelles. tél : 02/223.09.09, fax : 02/219.86.59
Website : www.ombudsmantelecom.be

14.2 Une plainte auprès du Bureau du Médiateur des télécommunications n'est recevable que si le Client a adressé une plainte préalable à TelSmart.

14.3 Le Bureau du Médiateur pour les télécommunications peut refuser de traiter une plainte si celle-ci porte sur des faits survenus plus d'un (1) an avant le dépôt de la plainte.

14.4 L'instruction d'une plainte est close lorsqu'un recours a été introduit devant le tribunal.

ARTICLE 15 - RECEVABILITÉ - LOI APPLICABLE - COMPÉTENCE

15.1 Tout litige relatif à la validité, au paiement, à la livraison, à la conclusion, à l'interprétation,



à l'exécution ou à la dissolution du contrat doit être introduit par le client, sous peine d'irrecevabilité, dans un délai d'un (1) mois après la survenance de la cause sous-jacente du litige.

15.2 Seuls les tribunaux de l'arrondissement d'Anvers, département de Turnhout, sont compétents pour connaître des litiges et des demandes en première instance. Le droit belge est applicable.

AUP : POLITIQUE D'UTILISATION ACCEPTABLE

L'objectif de cette politique d'utilisation acceptable (PUA) est l'utilisation responsable et éthique par le client des produits et services de TelSmart.

TelSmart a le droit d'apporter des modifications à la PUA. En cas de changement ou de modification, le client sera informé par courrier électronique et/ou par publication sur le site web.

1. PRINCIPES DE BASE

1.1 Le Client doit utiliser les Services et produits offerts par TelSmart uniquement à des fins légales conformément aux conditions générales de TelSmart. Toute utilisation des Services et produits contraire aux dispositions légales ou réglementaires belges, européennes ou internationales est interdite. Sont notamment interdits : la transmission et la reproduction de matériel protégé par le droit d'auteur sans l'autorisation du détenteur ou du licencié du droit d'auteur et de matériel considéré comme contraire à l'ordre public ou aux bonnes mœurs.

1.2 TelSmart a le droit de retirer tout matériel ou toute donnée et de refuser à certains utilisateurs l'accès aux services si l'utilisation ou le but prévu n'est pas conforme à la PUA.

1.3 Le Client indemniser et tiendra TelSmart à couvert, en principe, des intérêts et des coûts, pour toute plainte déposée par des tiers en raison d'une utilisation illégale ou préjudiciable des Services par le Client.

2. LE RÉSEAU

2.1 Le Client reconnaît que TelSmart n'a aucun contrôle sur le contenu des informations échangées par le biais de ses Services et produits et n'assume aucune responsabilité de quelque nature que ce soit à cet égard.

2.2 Si le Client se connecte à d'autres réseaux via les services et produits de TelSmart, il est tenu de respecter les codes de conduite de ces réseaux.

2.3 Le client doit respecter les protocoles et les normes Internet.

2.4 Vous ne pouvez pas compromettre l'authentification d'un utilisateur ou la sécurité d'un hôte, d'un réseau ou d'un compte ("piratage"), ni interférer de quelque manière que ce soit avec le service à un utilisateur, un hôte ou un réseau qui les empêche d'accéder au Service ("attaques par déni de service").

2.5 Toute utilisation ou application qui surcharge le réseau équivaut à une utilisation non autorisée des services ou du réseau.

La multidiffusion sur IP autrement que par l'intervention et la coordination de TelSmart n'est pas autorisée et peut entraîner des interférences ou des dysfonctionnements.

2.6. Telsmart est tenu de coopérer aux enquêtes judiciaires régulièrement ordonnées.

3. L'ÉCHANGE DE MESSAGES ÉLECTRONIQUES

3.1 Telsmart et le client s'abstiennent notamment de :

- l'envoi de courriers électroniques inappropriés ;
- demander des messages pour une adresse IP différente de la leur ;

4. PLAINTES

4.1 Les plaintes concernant les violations de la PUA peuvent être déposées auprès de TelSmart à l'adresse suivante : Klaverstraat 9, 8820 Torhout.

4.2 Le point de signalement en ligne où le client, en tant qu'utilisateur d'Internet, peut signaler des délits sur ou via Internet, est eCops à l'adresse www.ecops.be. eCops est une initiative de l'Unité fédérale de lutte contre la criminalité informatique de la Police judiciaire fédérale (FCCU), du Service public fédéral Economie, PME, Classes moyennes et Energie. eCops veille à ce que le signalement fasse l'objet d'une enquête par le service compétent.

ACCORD DE LICENCE

1. Droits des utilisateurs

1.1 Le Licencié se voit accorder par le Concédant un droit non exclusif et non transférable d'utiliser le Logiciel sur les téléphones ~~IP~~ équipements connexes fournis et installés par TelSmart, en vue d'obtenir l'application TelSmart, comme indiqué dans l'accord sous-jacent conclu.

1.2 Le logiciel du donneur de licence est destiné à transformer les téléphones IP en téléphones IP intelligents, qui reprennent les fonctions de base d'un central téléphonique classique.

1.3 Le droit d'utilisation s'applique à toute modification ou extension de la configuration matérielle à condition qu'une modification ou une extension préalable et écrite de la licence soit autorisée et que toute redevance supplémentaire soit payée.

1.4 En ce qui concerne la configuration que le client reçoit de TelSmart, le bon de commande signé sert de preuve d'acceptation et de complément au contrat de licence.

1.5 Sauf stipulation contraire, les conditions générales s'appliquent également à ce contrat de licence.

2. Garanties

2.1 TelSmart garantit la convivialité et l'adéquation des logiciels qu'elle fournit.

2.2 La convivialité signifie que le logiciel est exempt d'erreurs de programmation qui rendent impossible l'utilisation de l'application TelSmart, tout cela à condition que le logiciel soit utilisé conformément aux instructions de TelSmart et à la configuration matérielle décrite dans le formulaire de commande, conformément aux instructions et aux éventuels manuels du matériel concerné.

2.3 L'adéquation signifie que le logiciel peut être appliqué dans les limites de ses possibilités d'application et de sa conception.

2.4 Afin de pouvoir faire valoir une garantie, toute déviation du logiciel doit être signalée par lettre recommandée dans les quinze (15) jours suivant la livraison.

2.5 Dans un tel cas, il faudra apporter la preuve que les écarts allégués ne sont pas le résultat d'une manipulation erronée ou incorrecte de l'utilisateur et que la configuration matérielle a fonctionné sans faille.

2.6 TelSmart a le droit de déterminer toute déviation notifiée au licencié ou à l'utilisateur au cours de l'accord. Si ces constatations sont rendues impossibles, les garanties deviennent caduques.

2.7 Si une application de central téléphonique s'avère défectueuse, TelSmart ou son sous-traitant peut procéder à l'optimisation du réseau dans les locaux du client et réinstaller l'application de central téléphonique sur les appareils existants ou nouveaux du client. Si le client l'en empêche, TelSmart ne peut être tenu responsable du mauvais fonctionnement de l'application du standard téléphonique.

2.8 Si une inspection des écarts montre qu'il n'y a pas d'écarts, les salaires horaires et les coûts associés seront facturés au titulaire de la licence ou à l'utilisateur.

2.9 Les garanties sont à tout moment limitées à la suppression de toute anomalie ou au remplacement du logiciel, comme déterminé ci-dessus.

2.10 Les écarts situés en dehors de la période de garantie susmentionnée seront supprimés dans la mesure du possible contre paiement des taux horaires normaux du secteur informatique.

2.11 En dehors de la période de garantie et pour tout ce qui n'est pas couvert par la garantie, le licencié accepte d'utiliser et d'appliquer le logiciel à ses propres risques, frais et responsabilité et d'en supporter les conséquences sans aucune possibilité de recours contre le concédant pour quelque raison que ce soit.

3. Propriété

3.1 Le titulaire de la licence est conscient que TelSmart possède un droit d'exploitation sur l'application de standard téléphonique et que la pleine propriété est réservée à l'auteur.

3.2 Le licencié n'acquiert aucun droit de propriété sur tout ou partie du logiciel. Par conséquent, il ne peut pas disposer librement du logiciel et de ses accessoires.

3.3 Il est interdit au titulaire de la licence d'utiliser, de déboguer, d'écouter, de convertir ou de copier le logiciel sur des configurations matérielles autres que celles fournies par TelSmart.

3.4 Le licencié s'engage à préserver et à conserver toutes les fonctionnalités et accessoires du logiciel en tant que gardien prudent. Les secrets commerciaux, les analyses et les techniques relatives au logiciel ne sont pas transférés, même après la fin de l'accord.

3.5 Toutefois, si des informations relatives au logiciel sont diffusées, le licencié doit s'efforcer de récupérer les informations diffusées ou rembourser au concédant les frais engagés pour les récupérer.

3.6 Pour toute atteinte au droit de propriété de l'auteur ou au droit d'exploitation de TelSmart, le licencié est tenu de payer des dommages-intérêts non réductibles égaux au montant total de toutes ses licences sur une période de soixante (60) mois, sans préjudice du droit de TelSmart de réclamer des dommages-intérêts plus élevés s'il y a lieu.

4. Transfert

4.1 Sauf accord écrit de TelSmart, le transfert de la licence n'est pas autorisé.

5. Durée de la licence

5.1 La durée du contrat de licence est en principe égale à la durée du contrat de taux d'intérêt initialement conclu avec le client/preneur de licence et Grenke Bvba ou BNP Paribas Leasing Solutions.

5.2 Après la période initiale d'intérêt, un contrat de licence à durée indéterminée est légalement établi, en vertu duquel TelSmart est en droit de facturer les frais de licence mensuels au client.

5.3 Le contrat de licence ne peut être résilié qu'après l'expiration du contrat de taux d'intérêt initial, moyennant un préavis de trois (3) mois par lettre recommandée. La résiliation ne doit pas être frivole.

5.4 Si le contrat de licence prend fin pour quelque raison que ce soit, le licencié doit retourner le logiciel et les accessoires, y compris les supports de mémoire externes, à TelSmart dans les 5 jours suivant la fin du contrat sous peine d'une indemnité de 250 euros par jour de retard.

6. Frais de licence/intérêts

6.1 Les téléphones IP, l'équipement connexe et les licences d'utilisation fournis par TelSmart font l'objet d'un accord de taux d'intérêt conclu par le client/titulaire de la licence avec Grenke Bvba ou BNP Paribas Leasing Solutions.

6.2 En vertu du contrat de taux d'intérêt conclu avec Grenke Bvba ou BNP Paribas Leasing Solutions, le client/titulaire de la licence reçoit de Grenke Bvba ou de BNP Paribas Leasing Solutions une facture trimestrielle ou mensuelle relative à la location de téléphones¹, d'équipements et de logiciels connexes (licence(s) d'utilisation) pour la période au cours de laquelle le contrat de taux d'intérêt a été conclu.

6.3 Au cours de la période initiale de location ou de location-vente, les clients de TelSmart ne reçoivent qu'une facture mensuelle pour l'abonnement de téléphonie fixe et les frais

d'appel.

6.4 À la fin du contrat de taux d'intérêt, conformément aux termes du contrat de taux d'intérêt conclu avec Grenke Bvba ou BNP Paribas Leasing Solutions, le client/preneur de licence doit normalement rendre l'équipement et le logiciel loués à la société de taux d'intérêt.

6.5 Sous réserve de l'accord de la société de taux d'intérêt et de TelSmart, le client peut devenir propriétaire de l'équipement loué à la fin du contrat de taux d'intérêt, moyennant le paiement d'un créneau horaire égal à un (1) mois de loyer.

6.6 Après la date de fin du contrat de taux d'intérêt initial, TelSmart facturera au client, en plus des frais d'abonnement et des frais d'appel, les licences d'utilisation.

Différentes conditions pour les numéros de prime

1. GLOSSAIRE NUMÉROS DE PRIME

Les termes utilisés dans les conditions générales pour les numéros surtaxés sont définis comme suit :

- **Client** : la personne physique ou morale, ou l'organisation qui conclut un accord avec TelSmart pour l'accès au service de numéro premium, qui est destiné à fournir des informations au public via le réseau de TelSmart.
- **Utilisateur** : l'appelant qui accède aux informations disponibles par le biais d'un numéro surtaxé.

2. PROCÉDURE DE CONCLUSION D'UN CONTRAT ET DURÉE

2.1 Lors de la demande d'un service de numéro surtaxé, le client doit fournir son numéro d'entreprise. Si le Client est dispensé d'inscription au Registre des personnes morales (RPR) et/ou de soumission au système de TVA, il doit en fournir la preuve à TelSmart.

2.2 Le client doit préciser le type d'informations qu'il souhaite mettre à la disposition du public.

2.3 Si le destinataire final est un tiers, le client devra montrer le consentement écrit du tiers avant que le service de numéro surtaxé ne soit activé.

2.4 TelSmart peut refuser de donner suite à la demande d'un client si celui-ci n'accepte pas les présentes conditions générales.

2.5 L'accord est conclu pour une période d'un (1) an, à compter de la date de signature de l'accord. L'accord est reconduit tacitement pour une nouvelle période d'un (1) an, sauf dénonciation par l'une des parties au moins deux mois après la date de signature de l'accord. (2) mois avant la fin de la durée.

3. SERVICE DE NUMÉRO SURTAXÉ ET OBLIGATIONS DE TELSMART

3.1 Un service de numéro surtaxé permet au client de rendre les informations accessibles à l'utilisateur ou aux utilisateurs par le biais du réseau téléphonique public. Les sommes collectées par TelSmart au titre du trafic destiné à un numéro surtaxé commercialisé par un Client seront partiellement transférées au Client conformément aux conditions énoncées ci-dessous.

3.2. TelSmart ne peut pas garantir qu'un utilisateur pourra accéder au service de numéro premium. En effet, l'accès dépend des termes et conditions des accords d'interconnexion conclus entre les opérateurs.

3.3 La durée d'un appel vers un numéro surtaxé avec le préfixe 090X et la facturation à la minute seront automatiquement limitées à un maximum de dix (10) minutes. Appels vers un numéro surtaxé avec le préfixe 0905 sera bloqué si le coût pour l'appelant dépasse 50 € (TVA incluse).

3.4 TelSmart attire l'attention du Client sur le fait que si cette facilité est offerte par l'opérateur d'accès, l'Utilisateur peut bloquer l'appel de Numéros Premium via sa ligne téléphonique.

4. LES OBLIGATIONS SUPPLÉMENTAIRES DU CLIENT POUR UN SERVICE DE NUMÉRO SURTAXÉ

4.1 Le client s'engage à souscrire à la Politique d'Utilisation Acceptable (PUA) et à en respecter toutes les dispositions. La PUA, ainsi que toute modification ultérieure de celle-ci, fait partie intégrante de l'accord.

4.2 Le client doit s'assurer que les informations mises à la disposition de l'utilisateur via un numéro surtaxé ne violent pas les dispositions du code pénal, l'ordre public ou les bonnes mœurs. Un manquement à cette obligation constitue un manquement contractuel grave.

4.3 Sur simple demande de TelSmart, le Client transférera une garantie bancaire inconditionnelle en faveur de TelSmart.

5. UTILISATION MINIMALE PAR NUMÉRO DE PRIME

5.1 Si un numéro surtaxé n'est pas utilisé pendant une période d'un an, le numéro surtaxé ne sera pas utilisé.

(1) mois, TelSmart est en droit de résilier ce numéro premium après en avoir informé le Client par ~~mail~~.

6. CONDITIONS DE PAIEMENT DU SERVICE DE NUMÉRO SURTAXÉ

6.1 Le client recevra une rémunération pour chaque appel d'un utilisateur vers un numéro surtaxé, pour lequel TelSmart a reçu une rémunération de l'opérateur d'accès conformément aux conditions de la liste des prix.

TelSmart fournira au client, à intervalles réguliers, un aperçu par e-mail des appels effectués vers le(s) numéro(s) surtaxé(s) pour lesquels TelSmart a reçu une compensation de l'opérateur d'accès. Sur la base de ce résumé, le Client établira et enverra une facture que TelSmart paiera dans les trente (30) jours calendaires suivant sa réception.

Lors du paiement de la facture du Client, TelSmart a le droit de déduire et de compenser toute somme due par le Client en vertu des termes du Contrat. Ceci s'applique également à tout montant facturé à l'Utilisateur mais pour lequel TelSmart n'a reçu aucune compensation.

6.2 Si l'opérateur auquel un numéro géographique associé au numéro surtaxé a été attribué augmente ses tarifs d'interconnexion afin de terminer les appels sur son réseau ou si les tarifs d'interconnexion de TelSmart ont été réduits sans que l'autre opérateur n'applique la même réduction de tarifs, TelSmart est en droit de modifier les tarifs applicables et/ou les conditions de paiement.

Si le client n'accepte pas les nouvelles conditions générales, il peut résilier le contrat moyennant un préavis écrit sans préavis et sans indemnité. Le client n'est pas en droit de demander une indemnisation en cas de résiliation du service de numéro surtaxé.

7. LA SUSPENSION ET LA RÉSILIATION D'UN SERVICE DE NUMÉRO SURTAXÉ

7.1 Si le Client ne respecte pas les obligations du présent contrat ou de tout autre contrat relatif à un service de numéro surtaxé, TelSmart a le droit de suspendre tous les paiements au Client dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la date de la mise en demeure. TelSmart cessera de suspendre le paiement au Client dès que celui-ci aura rempli ses obligations. En cas de violation de la PUA par le client, TelSmart est en droit de suspendre immédiatement le service sans préavis.

TelSmart a le droit de déduire toute somme relative à des violations de la PUA des montants dus au client, plus un forfait de 25 € par plainte pour couvrir les frais administratifs. TelSmart n'est pas tenu de payer la facture du client à laquelle se rapporte l'infraction.

7.2 En cas de violation des dispositions de la PUA, TelSmart a le droit de résilier le contrat sans préavis, sans droit à une indemnisation de la part du client.

8. LA PORTABILITÉ DES NUMÉROS

8.1 TelSmart traitera toute demande de tiers pour le transfert d'un numéro surtaxé préalablement attribué au client conformément au cadre réglementaire de la portabilité des numéros.

8.2 Si le Client fait une demande de portage de numéros, TelSmart y répondra dans la mesure où le Client a rempli toutes ses obligations envers TelSmart.