CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET DE PRESTATIONS DE SERVICE

En cas de contrat conclu à distance, le consommateur dispose du droit de renoncer au contrat dans un délai de 14 jours à compter de sa souscription. En cas de renonciation, il effectuera néanmoins le paiement des Services utilisés avant la renonciation et, le cas échéant, retournera les produits commandés.

1. DÉFINITIONS

Les termes et expressions utilisés dans les présentes conditions générales auront les significations suivantes:

- **Acceptable Use Policy** ou **AUP**: l'acceptable use policy comme publié sur le site web http://www.belgium-voip.com.
- **Client** : la personne physique ou morale avec laquelle est conclu le Contrat.
- **Contrat** : le contrat entre le Client et Belgium-Voip SRL/BV qui est constitué des documents suivants, le cas échéant, (a) le bon de commande, confirmation et les annexes éventuelles, (b) les conditions spécifiques au Service, (c) les présentes conditions générales et (d) l'AUP, documents qui peuvent être consultés sur le site web http://www.belgium-voip.com. Chaque élément fait partie intégrante du Contrat.
- **LPC** : Loi du 14 juillet 1991 relative aux pratiques du commerce et l'information et la protection du consommateur.
- **Belgium-Voip SRL/BV**: Belgium-Voip SRL/BV, ayant son siège social à B-1160 Auderghem, Avenue Daniel Boon,14, inscrite à la BCE sous le numéro BE 0477.415.984
- **Service** : l'ensemble des services fournis par Belgium-Voip SRL/BV pour lesquels le Client a souscrit un Contrat auprès de Belgium-Voip SRL/BV.

2. OBJET

2.1. Le présent document détermine les conditions générales relatives à la fourniture de services et la vente de produits par Belgium-Voip SRL/BV au Client. Par l'inscription au Service ou l'achat d'un produit, le Client renonce au droit d'appliquer ses conditions générales d'achat.

2.2. En cas de contradiction entre les documents l'ordre de priorité suivant s'applique 1. le bon de commande, la confirmation et ses annexes éventuelles, 2. les conditions spécifiques au Service, 3. les présentes conditions générales, 4. l'AUP, sauf convention contraire, expresse et écrite entre les parties.

2.3. Les modifications ou les ajouts au Contrat ne s'appliquent qu'après accord explicite et écrit de Belgium-Voip SRL/BV.

2.4. Belgium-Voip SRL/BV se réserve le droit de modifier les conditions générales à tout moment. Une telle modification sera également d'application au(x) Contrat(s) déjà conclus.
Les modifications entreront en vigueur 30 jours après notification ou à tout autre moment comme précisé dans la notification. Dans la mesure où une modification n'est pas raisonnablement acceptable pour le Client, ce dernier peut résilier le Contrat sans pénalité au plus tard le dernier jour du mois qui suit l'entrée en vigueur des modifications.

3. SERVICES

3.1. Belgium-Voip SRL/BV s'efforcera à fournir le Service conformément aux standards de l'industrie.

3.2. Les délais de livraison du Service ou d'un produit sont donnés à titre purement indicatif. Le Client n'est pas autorisé à demander des dommages intérêts ou la résiliation du Contrat au cas où les délais de livraison auront été dépassés.

3.3. Belgium-Voip SRL/BV se réserve la possibilité de modifier la configuration du réseau, des équipements ou des mots de passe, à condition que la qualité du Service ne soit pas altérée de manière significative. Belgium-Voip SRL/BV s'efforcera de notifier à temps le Client d'une telle modification. Belgium-Voip SRL/BV peut, dans la mesure nécessaire, interrompre le Service pour des raisons opérationnelles ou en cas de maintenance d'urgence.

3.4. Belgium-Voip SRL/BV s'efforcera à veiller à une sécurité solide du Service. Belgium-Voip SRL/BV ne peut cependant pas être tenu responsable pour des dommages subis par le Client et/ou un utilisateur ou de parties tiers suite à une protection insuffisante. En cas où le Client et/ou un utilisateur ont constaté ou soupçonné que des parties tiers ont accédé au Service d'une manière illicite, par exemple en utilisant le mot de passe du Client et/ou l'utilisateur, le Client le notifiera à Belgium-Voip SRL/BV endéans les 5 jours ouvrables.
Belgium-Voip SRL/BV rejette toute responsabilité pour des dommages subis par un tel accès illicite au Service.

3.5. Au moment d'un appel par le Client, son numéro d'appel apparaîtra sur l'écran de l'appareil de l'appelé pour autant que l'appareil de l'appelé dispose de la fonctionnalité permettant l'affichage de numéro et que le Client ne se soit pas opposé à l'envoi de son numéro. Lorsque le numéro se trouve chez un autre opérateur national, le numéro sera transmis à cet opérateur s'il existe un accord réciproque avec l'opérateur en question. Le Client peut s'opposer à l'affichage de son numéro à l'appelant de manière permanente (numéro privé). Cependant, Belgium-Voip SRL/BV transmettra son numéro géographique aux services d'urgence, même si le Client a opté pour un numéro privé. Le Client pourra modifier les options permanentes appel par appel pour autant que son appareil supporte cette fonctionnalité. En cas de transfert d'appel, seul le numéro de la première connexion par laquelle l'appel vers l'appelé est transféré est communiqué à l'appelé.

3.6. Le Client peut demander le transfert de son numéro attribué par un autre opérateur vers le réseau Belgium-Voip SRL/BV ou de Belgium-Voip SRL/BV vers un opérateur tiers à l'exception de numéros VoIP nomades. Le Client s'adressera à l'opérateur vers lequel il souhaite transférer son numéro.
Celui-ci entreprendra les démarches nécessaires pour transférer le numéro. Lors du transfert il se peut que le Client soit quelque temps inaccessible.

3.7. Le Service VoIP par lequel un numéro géographique a été attribué au Client permet d'accéder aux services d'urgence sauf en cas de perturbation du réseau électrique. Le Client reconnaît que le Service VoIP ne sera pas utilisé de façon nomade afin d'éviter entre autres que la location de l'appelant ne sera pas connue pour les services d'urgence. Le Client ne déplacera pas son équipement et ne l'activera pas à un endroit autre que celui mentionné dans le Contrat et/ou le bon de commande. Le Client sera tenu responsable des frais relatifs à un déplacement inutile des services d'urgence.

3.8. Le Client reconnaît expressément que le Service VoIP nomade et un numéro nomade y associé ne permettent pas au Client d'accéder aux services d'urgence.
Belgium-Voip SRL/BV ne peut pas être tenu responsable pour toute lésion, dommages et frais relatifs au fait que les services d'urgence ne peuvent pas être atteints (à temps).

3.9. Le Client doit choisir un numéro (géographique ou nomade) dans la même zone téléphonique que celle où il a sa résidence principale ou son activité professionnelle.
Au cas où cette condition n'est pas ou plus remplie, Belgium-Voip SRL/BV se réserve le droit de modifier le numéro et lui attribuer un nouveau numéro dans la zone téléphonique de sa résidence principale ou de son activité professionnelle. La résidence principale doit se trouver sur le territoire de la Belgique. La charge de la preuve incombe au client et non à Belgium-Voip SRL/BV. En aucune façon, Belgium-Voip SRL/BV ne peut être tenu responsable et exclut toute indemnité que le client pourrait réclamer.

3.10. Belgium-Voip SRL/BV se réserve le droit de modifier le numéro accordé au Client en cas de modification du plan de numérotation ou d'une décision du régulateur. Si tel est le cas, Belgium-Voip SRL/BV s'efforcera d'en limiter l'impact pour le Client.

3.11. La durée d'un appel vers un Premium Number avec préfixe 090X et facturation par minute sera automatiquement limitée à 10 minutes. Les appels vers un Premium Number avec préfix 905 seront bloqués si les charges pour l'appelant atteignent un montant de 50 € (TVA comprise) par jour.

3.12. Le Client a droit à une mention sans frais de ses données dans l'annuaire des pages blanches, conformément à la loi.

3.13. Conformément à la réglementation en vigueur, Belgium-Voip SRL/BV est tenu de transmettre les données du Client, ainsi que toute modification de celles-ci, aux éditeurs d'annuaires et fournisseurs d'un service de renseignement téléphonique sauf en cas de numéro privé ou si le Client a fait savoir explicitement qu'il ne voulait pas être repris dans ces fichiers.

3.14. Le Client est responsable de l'exactitude des données qu'il communique à Belgium-Voip SRL/BV. Tout changement de données sera introduit le plus rapidement possible dans la base de données de l'annuaire pages blanches ainsi que dans le fichier des renseignements téléphoniques.

3.15. Les services de renseignements avec lesquels Belgium-Voip SRL/BV a conclu un accord, communiquent par téléphone ou l'Internet, à tous ceux qui le demandent un numéro non privé, ainsi que les autres données reprises dans l'annuaire ou destinées à cette fin.

3.16. Le Client qui reçoit des appels malveillants peut demander à Belgium-Voip SRL/BV d'identifier le numéro à l'origine de ces appels. Si l'identification est techniquement possible, Belgium-Voip SRL/BV invite le titulaire du numéro à cesser les appels. Si malgré tout le Client reste victime de ces appels, il peut s'adresser au Service de Médiation. A la demande de du Service de médiation, Belgium-Voip SRL/BV lui communique l'identité et l'adresse du titulaire du numéro d'où proviennent les appels malveillants, en vue de leur communication au Client.

4. TARIFS

4.1. Les tarifs tels que spécifiés dans les différentes offres ou propositions autres que sur le site web s'entendent hors TVA, sauf stipulation contraire.

4.2. Les produits sont facturés à leur expédition ou lors de leur installation. Les services fournis sont facturés mensuellement et font l'objet d'une facture au terme de chaque mois civil écoulé. Le client règle cette facture par domiciliation bancaire et en toutes hypothèses, au plus tard dans les quinze (15) jours de son émission.

5. CONDITIONS DE PAIEMENT ET GARANTIE FINANCIÈRE

5.1. Toutes les factures sont payables **dans les 15 jours calendrier suivant la date de facturation.**

5.2. A défaut de contestation adressée par lettre recommandée dans le délai de paiement, la facture est réputée acceptée de manière irrévocable et inconditionnelle.

5.3. **En cas de non-paiement de la facture à l'échéance, Belgium-Voip SRL/BV enverra un rappel de facture par simple courrier valant mise en demeure. Dans le cas où le rappel de facture reste sans effet, Belgium-Voip SRL/BV majorera à partir de la date du rappel, toute somme restant due avec des intérêts conventionnels de retard au taux annuel de 12 % avec un minimum de 50 €, augmentée sans préjudice d'une indemnité forfaitaire (dite clause pénale) de 10% avec un minimum de 20 € sur chaque facture, sans préjudice de toute demande en dommages et intérêts et autre action y compris contentieuse, nécessaire à la sauvegarde des intérêts de Belgium-Voip SRL/BV.**

5.4. Le Client défaillant supporte également les frais de mise en demeure et les frais de recherche exposés par huissier et/ou avocat ainsi que les frais de rappel et de correspondance envoyée par recommandé par Belgium-Voip SRL/BV et/ou ses conseils.

5.5. Belgium-Voip SRL/BV pourra également répercuter sur le Client défaillant les frais de rejet en cas de refus de prélèvement auprès de l'établissement bancaire du Client. En outre, le Client accepte expressément que Belgium-Voip SRL/BV puisse suspendre une partie ou l'intégralité des services jusqu'au paiement complet de toutes les sommes dues par le client. Belgium-Voip SRL/BV procédera à la désactivation du ou des services du client, laquelle sera facturée au tarif en vigueur. Le Client pourra bénéficier à nouveau des services après règlement intégral des sommes dues (en ce compris les intérêts de retard ainsi que l'indemnité forfaitaire) et du paiement des sommes payables à l'avance, le cas échéant.

5.6. Si le Client ne régularise pas sa situation avant la fin du mois suivant la suspension des services, Belgium-Voip SRL/BV aura la faculté de résilier le contrat de plein droit et sans nouvelle mise en demeure.

5.7. En cas de non-paiement ou après résiliation, le Client sera poursuivi judiciairement pour le règlement des sommes restant dues, soit les créances (montant des factures dues) en principal, les intérêts conventionnels et forfaitaires, les frais de mise en demeure et de recherche par voie d'huissier mais encore les dépens judiciaires (citation, inscription et mise au rôle) et l'indemnité de procédure fixée conformément à l'article 1022 du Code Judiciaire. En tout état de cause, les frais de recouvrement et d'impayés restent à la charge du Client.

5.8. Belgium-Voip SRL/BV se réserve le droit de ne pas réabonner un Client dont le compte serait resté débiteur dans le cadre d'un précédent contrat.

5.9. **Au cas où Belgium-Voip SRL/BV décide malgré tout de réabonner le client, Belgium-Voip SRL/BV est en droit de demander des frais de réactivation de 25 €.**

5.10. Le Client s'engage à informer immédiatement Belgium-Voip SRL/BV de tout changement de ses données (comme par exemple un changement d'adresse ou d'établissement bancaire).

5.11. Dans la mesure où le Contrat porte sur la fourniture d'équipement dont la propriété est transférée au Client, Belgium-Voip SRL/BV se réserve le droit de propriété jusqu'au moment où tous les paiements dus seront effectués.

5.12. Les paiements effectués par le Client seront imputés en première lieu sur les intérêts et coûts dus et puis sur le montant en principal, nonobstant le fait que le Client informe qu'un paiement est lié à une facture différente.

5.13. Belgium-Voip SRL/BV se réserve le droit de modifier ou d'indexer les tarifs du Service ou des Produits. Les modifications sont valables également à l'égard des contrats déjà conclus.
En cas d'augmentation des tarifs, le Client a le droit de résilier le Contrat sans pénalité au plus tard le dernier jour du mois qui suit la réception de la première facture après l'entrée en vigueur des modifications, sauf en cas d'indexation.

5.14. Belgium-Voip SRL/BV se réserve le droit d'exiger une garantie du Client qui ne peut pas dépasser 20 % de la valeur du Contrat, après un retard ou un incident de paiement ou si la valeur du Contrat le justifie ou lorsque les informations fournies par le Client ne sont pas complètes ou que le contrôle de ces informations le justifie. Par « valeur du Contrat » il est entendu qu'il s'agit de la somme totale due par le Client à Belgium-Voip SRL/BV ou qui serait due pendant une période de 12 mois consécutifs.

6. ENGAGEMENT DU CLIENT ET/OU L'UTILISATEUR

6.1. Le Client est responsable de l'utilisation du Service en bon père de famille, conformément aux lois et règlements en vigueur, les conditions du Contrat et de l'AUP. Le Client s'engage à ne pas utiliser le Service à des fins autres que des fins licites.

6.2. Le Client garantit qu'il est titulaire des licences requises pour mettre en Service et utiliser tout équipement du Client.

6.3. Le Client veille à la bonne garde de l'équipement. Le Client autorise Belgium-Voip SRL/BV à surveiller et contrôler à distance à tout moment l'équipement de Service.
L'équipement de Service ne peut en aucun cas être déplacé ou adapté sans l'intervention de Belgium-Voip SRL/BV. Le Client sera responsable de tout dommage à l'équipement de Service ou au réseau qui résulterait d'un dysfonctionnement ou d'une défaillance de tout équipement installé par le Client ou ses clients.

6.4. L'utilisation du Service peut présenter des risques d'intrusions des tiers ou de virus contre le système informatique du Client à qui il appartient de prendre toutes les mesures appropriées afin de s'assurer qu'aucune autre personne n'a accès au Service sans son autorisation et de protéger ses données et logiciels.

6.5. Belgium-Voip SRL/BV peut, de sa propre initiative ou à la demande de toute autorité compétente, divulguer, supprimer, modifier ou déplacer tout contenu qui manquerait aux termes des présentes conditions générales ou serait répréhensible de toute autre façon.

6.6. Le Client et/ou l'utilisateur n'est pas autorisé à appliquer de procédures ou d'activités dont il peut raisonnablement supposer qu'ils peuvent impacter d'une manière nuisible Belgium-Voip SRL/BV et/ou l'utilisation du Service par d'autres clients.

6.7. Toute violation des dispositions du présent article 6 est un manquement grave aux obligations de ce Contrat.

6.8. Le Client s'engage à indemniser Belgium-Voip SRL/BV du préjudice que celle-ci pourrait subir à la suite d'une violation des obligations décrites dans le présent article 6, et/ou d'une action intentée par une partie tiers à l'encontre de Belgium-Voip SRL/BV suite au non-respect par le Client des obligations décrites dans le présent article 6.

7. MATÉRIELS ET LOGICIELS

7.1. Les biens, même envoyés franc de port, sont transportés aux risques du Client.

7.2. La garantie du matériel et/ou logiciel vendu et/ou installé par Belgium-Voip SRL/BV est, sans préjudice des dispositions légales, accordée par le fabricant/auteur de logiciel endéans les restrictions désignées par lui et ce, à partir de l'achat/du début de la licence d'utilisation.

7.3. Le Client obtiendra uniquement un droit d'utilisation personnel, incessible et non exclusif du logiciel et de la documentation d'utilisateur mis à disposition par Belgium-Voip SRL/BV. Belgium-Voip SRL/BV et ses distributeurs de licence conservent à tout moment tous les droits intellectuels et industriels, et ce y compris les droits d'auteur relatifs aux logiciels, la documentation et les supports livrés, sur lesquels les logiciels sont mis à disposition. Par le seul fait d'utiliser le logiciel et/ou la documentation, le Client marque son accord aux conditions de licence y relatives.

Il est interdit au Client de reproduire les logiciels et la documentation y afférente, si ce n'est pour les besoins d'une sauvegarde normale, ainsi que d'apporter ou de faire apporter des modifications ou des ajouts aux logiciels et à la documentation ainsi que de divulguer tout ou partie des logiciels et de la documentation, sous quelque forme que ce soit, à des tiers. Le Client et/ou l'utilisateur s'abstiendra d'enlever ou de modifier tout signe qui détermine la propriété ou la provenance.

8. DURÉE ET RÉSILIATION

8.1. Le Contrat entre en vigueur à la date d'acceptation de la demande par Belgium-Voip SRL/BV, qui découle d'un Contrat, bon de commande ou de l'exécution du Contrat par Belgium-Voip SRL/BV.

Le Contrat est conclu pour une durée minimum de 6 mois, sauf stipulation contraire dans les conditions spécifiques au Service ou dans le bon de commande.

8.2. Si le Client désire résilier de manière prématurée un Contrat avant son échéance, une indemnité de résiliation sera due correspondant à l'entièreté du coût mensuel total de la période encore restante. A l'expiration de la durée initiale, le Contrat sera reconduit pour une nouvelle période de 6 mois sauf préavis de 30 jours notifié par lettre recommandée avant l'échéance de la période en cours. Chaque partie aura droit de résilier le Contrat par écrit à tout moment moyennant un préavis de un mois.

8.3. Les résiliations doivent toujours être faites par lettre recommandée.

8.4. En cas de crédit d'appel prépayé et sauf stipulation contraire par écrit, le Client accepte que (i) le numéro d'appel attribué au Client soit retiré définitivement si le crédit d'appel s'est trouvé sur zéro (0) pendant plus de 2 mois et que (ii) le crédit d'appel reste valable pour une période maximale de 6 mois suivant le dernier achat (premier achat ou rechargement). Passée ladite période, le crédit d'appel sera considéré échu.

9. RESPONSABILITÉ

9.1. La fourniture du Service constitue une obligation de moyen. Belgium-Voip SRL/BV est responsable pour la fourniture du Service jusqu'au point de raccordement au réseau du Client.

9.2. Belgium-Voip SRL/BV ne donne aucune garantie par rapport au fonctionnement du Service. Sauf en cas de faute grave ou dol, Belgium-Voip SRL/BV n'est pas responsable du fait que le Service soit interrompu ou que sa qualité soit réduite.

9.3. En aucun cas, Belgium-Voip SRL/BV, en ce compris ses collaborateurs, agents, sous-traitants et fournisseurs, ne peut être tenue responsable notamment de ce qui suit :

- le fait que le Service ne réponde pas aux objectifs fixés par le Client ;
- le contenu des informations transmises ou rendus accessibles par le Client via le Service à des tiers et vice versa ;
- tout abus ou toute utilisation frauduleuse du Service par le Client ou un tiers ;
- les problèmes ou les pannes techniques et les pannes de réseau et de la maintenance des équipements de télécommunications nécessaires au Service, tels que le raccordement téléphonique, le matériel (informatique) et les logiciels y afférents ;
- le choix, l'utilisation et les objectifs poursuivis par le Client dans le cadre du Service ;
- le délai entre le moment où le Service est demandé et sa livraison ou connexion effective, une connexion éventuellement tardive ou le rejet de la demande du Service ;
- les frais, les indemnités ou les dommages occasionnés par le fait que le Client ne respecte pas les obligations qui résultent du Contrat ;
- une violation par le Client des dispositions légales ;
- tous les dommages possibles concernant d'informations, de fichiers informatiques ou de données, susceptibles de naître par suite de l'utilisation par le Client du Service, du réseau et de l'équipement relatif au Service ;
- le temps d'accès à l'Internet, délais de la transmission des données ou leur qualité et les éventuelles restrictions d'accès aux réseaux et serveurs connectés à l'Internet.

9.4. Belgium-Voip SRL/BV ne peut être tenue responsable pour tout dommage indirect quel que soit le type d'action intentée, qu'il soit matériel ou immatériel et en particulier pour personnel excédentaire ou chômage technique, toute provision, tout manque à gagner, perte de données, de revenus, de bénéfices, de chances, de clientèle et/ou de commandes, réduction de prospectives commerciales, augmentation de dépenses ou réduction insuffisante d'économies projetées, indépendant du caractère prévisible de ceux-ci.

9.5. Le Client préservera Belgium-Voip SRL/BV contre tous frais, indemnités, dommages, actions, dépenses et procédures par suite d'actions intentées par des tiers concernant les actes, fautes ou les négligences du Client.

9.6. Dans tous les cas pour lesquels Belgium-Voip SRL/BV est responsable à l'égard du Client sur base du Contrat, la responsabilité totale de Belgium-Voip SRL/BV sera limitée au plus faible de soit (i) l'ensemble des paiements qui ont été effectués du chef du Contrat, par le Client à Belgium-Voip SRL/BV dans la période de 6 mois précédant le sinistre qui a donné lieu à la responsabilité de Belgium-Voip SRL/BV, ou (ii) 500€.

9.7. Les plaintes ou les contestations relatives aux Services fournis par Belgium-Voip SRL/BV doivent toujours être adressées par lettre recommandée à Belgium-Voip SRL/BV :

- en cas de livraison de produits dans les 10 jours ouvrables après livraison ;

- en cas de la fourniture d'un Service dans les 10 jours ouvrables après la connexion ou le sinistre.

A défaut de contestation, les Services et produits fournis seront réputés d'être acceptés irrévocablement et inconditionnellement.

10. SUSPENSION ET RÉSILIATION DU CONTRAT

10.1. Belgium-Voip SRL/BV se réserve le droit de suspendre la fourniture d'un Service ou la livraison d'un produit en cas de violation d'une obligation contractuelle par le Client et moyennant l'envoi d''une mise en demeure écrite n'ayant eu pour conséquence la cessation de la violation dans un délai de 5 jours ouvrables à dater de la mise en demeure. Belgium-Voip SRL/BV se réserve le droit de réclamer les coûts pour la remise en Service.

10.2. Belgium-Voip SRL/BV a le droit, sans porter préjudice à son droit de réclamer des dommages et intérêts, de résilier le Contrat (et donc d'interrompre la livraison du Service d'une manière définitive) de plein droit sans mise en demeure et sans porter atteinte à l'obligation du Client de payer les montants dus :

- si la faute contractuelle mentionnée à l'article 10.1 persiste;
- si la garantie conformément à l'article 5 n'a pas été versée à la date fixée par Belgium-Voip SRL/BV;
- si le Client se trouve en état de faillite, en insolvabilité ou en cessation de paiements, ou si son crédit est ébranlé, ou en cas de liquidation ou de dissolution du Client;
- si le Client demande un délai de grâce à un ou à plusieurs de ses créanciers ;
- si une saisie est pratiquée sur l'ensemble ou une partie des biens du Client à la requête d'un créancier ou dans le cas d'autres mesures d'exécution ou de conservation à l'encontre des biens du Client;
- s'il existe des preuves ou de fortes présomptions de fraude dans le chef du Client ou si le Client a fourni de faux renseignements ;
- en cas de hausses anormales des frais de consommation du Client;
- en cas d'ordre ou de mandat du pouvoir administratif ou judiciaire.

11. FORCE MAJEURE

11.1. Aucune des parties ne peut être tenue responsable de tout dommage que subit l'autre partie si la partie ne respecte pas les engagements qui résultent pour elle du Contrat, à l'exception des engagements de payer une somme d'argent, par suite d'un événement de force majeure.

11.2. Sont assimilées à des événements de force majeure, des circonstances imprévues qui sont de nature à empêcher l'exécution du Contrat ou qui la grèvent et/ou la rendent disproportionnellement coûteuse au point qu'on ne puisse pas raisonnablement exiger de l'autre partie un respect rigoureux du Contrat. Sont notamment considérés dès lors comme des événements de force majeure: grèves, siège d'une entreprise, épidémies, rupture de contrat ou pénuries chez des fournisseurs de Belgium-Voip SRL/BV, catastrophes naturelles ou restrictions légales ou administratives.

12. CESSIONS – SOUS-TRAITANCE

12.1. Le Client ne peut céder, ni entièrement, ni partiellement, ses droits et obligations découlant du Contrat à des tiers, sauf accord préalable et écrit de Belgium-Voip SRL/BV.

12.2. Belgium-Voip SRL/BV aura le droit de céder, entièrement ou partiellement, ses droits et obligations découlant du Contrat à des tiers, sans l'autorisation du Client.

12.3. Belgium-Voip SRL/BV se réserve le droit de charger un/des sous-traitant(s) de l'exécution totale ou partielle du Contrat sans se décharger de ses obligations contractuelles à l'égard du Client.

13. PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

13.1. Les données à caractère personnel transmis par le Client sont enregistrées dans les fichiers de Belgium-Voip SRL/BV.
Belgium-Voip SRL/BV traite les données personnelles du Client pour les finalités suivantes: fourniture et facturation de services de télécommunications, l'interconnexion avec d'autres opérateurs et sa facturation, gestion de litiges, gestion de la relation avec le Client, études de marché, réalisation d'annuaires et services de renseignement ou d'annuaires d'adresses URL, la lutte contre la fraude et d'infractions, le contrôle de qualité de service, l'envoi d'information commerciale et la réalisation de campagnes au Client sur les produits et les Services de Belgium-Voip SRL/BV et d'autres entreprises auxquelles Belgium-Voip SRL/BV est liée par contrat. Les données ne seront communiquées à des tiers que pour les finalités spécifiées ci-dessus. Le Client peut s'opposer au traitement des données personnelles dans un but de marketing direct en prenant contact avec le service clientèle. Les numéros privés ne sont d'office pas commercialisés.

13.2. Les données du Client seront conservées conformément aux délais de conservation prévus par la réglementation.

13.3 Le Client bénéficie d'un droit d'accès et de rectification de ses données personnelles.

14. SERVICE DE MÉDIATION POUR LES TÉLÉCOMMUNICATIONS

14.1. En cas de plainte, le Client s'adressera au Service clientèle de Belgium-Voip SRL/BV. Si le Client n'est pas satisfait du traitement réservé à sa plainte, il pourra s'adresser au Service de Médiation pour les Télécommunications, Place des Barricades 1, 1000 Bruxelles, tél: 02 223 09 09, fax: 02 219 86 59, e-mail: plaintes@mediateurtelecom.be, site web : www.mediateurtelecom.be. Les plaintes soumises au Service de médiation ne sont recevables que si le Client peut démontrer qu'il a entrepris une démarche préalable auprès de Belgium-Voip SRL/BV.

14.2. Une plainte auprès du médiateur pour les Télécommunications ne sera recevable que si le client peut prouver qu'il s'est adressé au préalable à Belgium-Voip SRL/BV.

14.3. Le Service de Médiation pour les Télécommunications peut refuser de traiter une réclamation lorsque cette dernière se rapporte à des faits qui se sont produits plus d'un an avant l'introduction de la plainte.

14.4. L'examen d'une plainte prend fin lorsqu'elle fait l'objet d'un recours juridictionnel.

15. RECEVABILITÉ – DROIT APPLICABLE - COMPÉTENCE

15.1. Toute contestation concernant l'exécution ou l'interprétation du Contrat doit être introduite par le Client, sous peine d'irrecevabilité, dans un délai de 6 mois à compter de la survenance de la cause à la base de l'action.

15.2. Le Contrat est soumis au droit belge. Les tribunaux de Bruxelles sont compétents.

15.3. Le Client reconnaît que la communication par e-mail communiquée par Belgium-Voip SRL/BV a la force d'une preuve écrite.

16. DIVERS

16.1. Si une disposition du présent Contrat, était déclarée nulle par l'application d'une loi, d'un règlement ou d'une décision judiciaire ou administrative, les autres dispositions garderont leur plein effet.

16.2. Le fait, pour l'une des parties de tolérer une situation ou de ne pas exercer ou faire exécuter l'un des droits qui lui est conféré par ce Contrat ne pourra être considéré comme un abandon de ce droit (ou de tout autre droit).

16.3. Aucune des parties ne peut prétendre par la conclusion du Contrat à la constitution d'aucune structure juridique particulière ni de contrat de partenariat, de joint-venture, de contrat d'agence ou de toute autre forme de collaboration entre les parties.

16.4. Le Contrat comprend l'entièreté des accords entre les parties et remplace toute convention, accords, offres, demandes et déclarations antérieurs, concernant l'objet du Contrat.

CONDITIONS POUR LA FOURNITURE DU SERVICE PREMIUM NUMBER

17. GLOSSAIRE RELATIF AU SERVICE PREMIUM NUMBER

Les termes et expressions utilisés dans les présentes conditions pour la fourniture du Service Premium Number auront les significations suivantes :

- **Code Ethique**: un code de conduite convenu entre les opérateurs en Belgique relatif à l'utilisation des Premium Numbers.
- **Client**: La personne physique ou morale ou l'entreprise qui a conclu un contrat avec Belgium-Voip SRL/BV pour l'accès au Service Premium Number, dont l'objet est la fourniture d'informations au public via le réseau de Belgium-Voip SRL/BV.
- **Utilisateur**: L'appelant qui accède à l'information accessible via un Premium Number.

18. PROCÉDURE POUR LA CONCLUSION DU CONTRAT ET DURÉE

18.1. En soumettant une demande d'accès au Service Premium Number le Client communiquera à Belgium-Voip SRL/BV son numéro d'entreprise. Si le Client bénéficie d'une dérogation légale à l'inscription au registre de personnes morales (RPM) et/ou un assujettissement au régime TVA, il en fournira la preuve.

18.2. Le Client est tenu de spécifier le type d'informations qu'il mettra à la disposition du public.

18.3. Si le destinataire final des appels est un tiers, son accord préalable écrit sera requis avant l'activation du Service Premium Number.

18.4. Belgium-Voip SRL/BV peut refuser d'approuver la commande du Client si ce dernier n'accepte pas les présentes conditions.

18.5. Le Contrat est conclu pour une période déterminée d'un an à compter de la date de la signature du Contrat. Le Contrat sera reconduit tacitement pour 2 ans consécutifs, sauf résiliation par une des parties moyennant un préavis de 2 mois.

19. SERVICE PREMIUM NUMBER ET OBLIGATIONS DE BELGIUM-VOIP SRL/BV

19.1. Le Service Premium Number permet aux Clients de rendre accessibles des informations à la disposition de l'Utilisateur via le réseau de téléphonie public. Les montants encaissés par Belgium-Voip SRL/BV relatif au trafic acheminé vers un numéro Premium Number commercialisé par un Client, seront rétrocédés partiellement au Client conformément aux conditions décrites ci-dessous.

19.2. Belgium-Voip SRL/BV ne peut garantir qu'un Utilisateur pourra accéder au(x) Premium Number(s). Cette accessibilité dépend des conditions des conventions d'interconnexion qui ont été conclues entre les opérateurs téléphoniques.

19.3. La durée d'un appel vers un Premium Number avec préfixe 090X et facturation par minute sera automatiquement limitée à 10 minutes. Les appels vers un Premium Number avec préfix 905 seront bloqués si les charges pour l'appelant atteignent un montant de 50 € (TVA comprise) par jour.

19.4. Belgium-Voip SRL/BV attire l'attention du Client au fait que l'Utilisateur peut bloquer les appels vers les Premium Numbers en provenance de sa ligne téléphonique dans la mesure où cette facilité est offerte par son opérateur d'accès.

20. OBLIGATIONS SUPPLÉMENTAIRES DU CLIENT D'UN SERVICE PREMIUM NUMBER

20.1. Le Client est tenu de signer le Code Ethique et de respecter toutes ces dispositions. Le Code Ethique, ainsi que tout changement ultérieur, fait partie intégrante du Contrat.

20.2. Le Client veille à ce que l'information mise à disposition de l'Utilisateur par le Premium Number ne constitue pas une violation du code pénal, de l'ordre public ou des bonnes mœurs. Une violation d'une obligation décrite dans cet article constitue une rupture du Contrat.

20.3. À la première demande de Belgium-Voip SRL/BV, le Client fournira et communiquera une garantie bancaire inconditionnelle à première demande.

21. CONSOMMATION MINIMALE PAR PREMIUM NUMBER

En cas d'absence de consommation d'un Premium Number pendant un mois, Belgium-Voip SRL/BV sera autorisée à annuler ledit Premium Number après avoir informé le Client par courrier électronique.

22. CONDITIONS DE PAIEMENT DU SERVICE PREMIUM NUMBER

22.1. Le Client recevra une rétribution de la part de Belgium-Voip SRL/BV pour chaque appel d'un Utilisateur vers un Premium Number pour lequel Belgium-Voip SRL/BV a reçu une compensation d'un opérateur accès et ce conformément aux accords convenus entre les parties. Belgium-Voip SRL/BV communiquera au Client régulièrement par courrier électronique un état des appels acheminés vers le(s) Premium Number(s) pour le(s)quel(s) Belgium-Voip SRL/BV a reçu une rémunération d'un opérateur d'accès. Le Client émettra une facture sur base du ledit état laquelle Belgium-Voip paiera dans les 30 jours calendrier à compter de sa réception. Lors du paiement du Client, Belgium-Voip SRL/BV est autorisée à déduire et compenser toute somme due par le Client en vertu du présent Contrat, ainsi que tout montant facturé aux Utilisateurs pour lequel Belgium-Voip SRL/BV n'a pas reçu une rémunération.

22.2. Au cas où un opérateur à qui un numéro géographique est attribué lié au Premium Number augmente ses tarifs d'interconnexion pour la terminaison d'appels sur son réseau, ou si les tarifs d'interconnexion de Belgium-Voip SRL/BV sont réduits sans que l'autre opérateur n'applique la même réduction, Belgium-Voip SRL/BV sera habilitée à modifier ledit tarif et/ou les conditions de paiement applicables. Si le Client refuse les nouvelles conditions, il pourra résilier le Contrat moyennant une notification par écrit sans préavis et sans être redevable d'une pénalité. Le Client ne pourra réclamer le paiement d'indemnités s'il est mis fin à la fourniture du Service dans ces circonstances.

23. SUSPENSION ET RÉSILIATION D'UN SERVICE PREMIUM NUMBER

23.1. Si le Client ne respecte pas ses obligations en vertu du présent Contrat ou d'un autre contrat relatif au Service Premium Number, Belgium-Voip SRL/BV aura le droit de suspendre tous les paiements en faveur du Client si ce dernier ne réagit pas dans les cinq jours ouvrables de l'envoi d'une mise en demeure par courrier ordinaire ou e-mail. La suspension par Belgium-Voip SRL/BV des paiements dus au Client prendra fin dès que le Client aura rempli ses obligations.

Si le Client ne respecte pas le Code Ethique, Belgium-Voip SRL/BV se réserve le droit d'interrompre le Service immédiatement sans notification préalable. En outre, Belgium-Voip SRL/BV déduira chaque montant relatif à une infraction du Code Ethique des paiements dû au Client, augmenté d'une compensation forfaitaire de 25 € par plainte pour couvrir les coûts administratifs. Belgium-Voip SRL/BV ne sera pas tenu responsable de payer la facture relative à l'infraction du Client.

23.2. En cas de violation de l'article 20.2 ou si le Client commet une ou plusieurs infractions graves et/ou répétées aux conditions du Code Ethique, Belgium-Voip SRL/BV se réserve le droit de résilier le présent Contrat sans notification préalable.

Le Client ne pourra réclamer aucune indemnité à la suite d'une telle résiliation.

24. PORTABILITÉ DES NUMÉROS

24.1. Belgium-Voip SRL/BV traitera toute demande de portabilité d'une partie tiers d'un Premium Number utilisé auparavant par un Client conformément à la réglementation en matière de portabilité des numéros. Le Client ne pourra invoquer ce transfert de numéro pour réclamer des indemnités.

24.2. Belgium-Voip SRL/BV acceptera une demande de portabilité du numéro adressée par le Client, auprès de son opérateur Belgium-Voip dans la mesure où il a rempli toutes ses obligations à l'égard de Belgium-Voip SRL/BV.

24.3 Belgium-Voip n'étant pas opérateur, travaille exclusivement avec l'opérateur SEWAN SA basé à l'adresse suivante : Avenue Ariane 5 à 1200 Bruxelles. Si vous désirez récupérer votre numéro en fin de contrat, vous devrez en faire la demande exclusivement à SEWAN SA.

25. Call Center

25.1 Le client doit apporter la preuve qu'il est en ordre avec la liste DNCM et vérifier que son serveur d'appel est bien configuré pour bloquer les utilisateurs de la liste.
Le client s'engage à ne pas appeler les utilisateurs de la liste.

25.2 Si une plainte est introduite auprès de Belgium-Voip les coordonnées du Call Center seront directement communiquées aux services du SPF Economie.

25.2 En cas de plainte Belgium-Voip se réserve le droit de suspendre immédiatement le compte du client sans préavis.

25.3 En cas de non réaction du client le compte sera définitivement supprimé et le crédit sera perdu.