

## Avis concernant les conditions générales et les contrats-type des services "Euphony Fixe" et "Euphony ADSL"

Bruxelles, le 29 mars 2006.

### 1. Cadre légal

L'article 108, § 3, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques stipule que les conditions générales et les contrats-type afférents aux services de communications électroniques sont publiés sur le site Internet de l'opérateur après l'avis du service de médiation et du Comité consultatif pour les télécommunications.

Le Comité consultatif émet le présent avis sur la base de cette disposition.

Etant donné que les remarques du service de médiation constituent dorénavant un avis en soi sur la base de l'article 108 précité et sont communiquées intégralement de la sorte à l'opérateur, elles ne sont pas reprises dans le présent avis.

### 2. Avis

Au cours de la réunion plénière du 29 mars 2006 du Comité Consultatif pour les télécommunications, le Comité formule les remarques suivantes concernant les conditions générales et les contrats-type des services "Euphony Fixe" et "Euphony ADSL".

#### A. Remarques concernant certains articles des conditions générales du service Euphony Fixe

##### Art. 3.3

Ce texte ne correspond pas au texte prescrit à l'art. 79, 2°, de la Loi sur les pratiques du commerce. Si la loi laisse au vendeur la faculté d'indiquer le nombre de jours ouvrables pour renoncer valablement à la commande (avec toutefois un minimum légal de 7 jours), elle ne permet pas une autre formulation de cette clause que celle qui est mentionnée à l'article 79, §1er, 2° (texte d'ailleurs repris entre guillemets) ; à savoir : « *Le consommateur a le droit de notifier au vendeur qu'il renonce à l'achat, sans pénalité et sans indication de motif, dans les ... jours ouvrables à dater du lendemain du jour de la livraison du produit ou de la conclusion du contrat de service* ».

L'art. 79, 2°, précité, stipule que cette clause doit être rédigée **en caractères gras dans un cadre distinct du texte, en première page**. A la suite de cette clause, ou à l'art. 3, il convient d'indiquer clairement la date à laquelle le contrat prend effet.

Les conditions générales et les tarifs doivent être communiqués au plus tard à cette date: les caractéristiques du service et les conditions de vente doivent être communiquées au consommateur au plus tard au moment de la conclusion de la vente (art. 30 Loi sur les pratiques du commerce). Selon le droit général des contrats, les parties doivent savoir au sujet de quoi une entente est conclue. Selon l'art. 108, § 1er, de la loi sur les communications électroniques, le contrat doit être matériellement mis à la disposition du client.

#### Art. 4.4

Euphony doit se porter garante des personnes auxquelles elle fait appel sur la base de l'art. 32.11 et 32.27 de la Loi sur les pratiques du commerce: une faute de Belgacom ou de Mobistar n'est pas un cas de force majeure, donc cet article constitue une clause d'exonération illégitime.

#### Art. 4.5

Les conflits impliquant des membres du personnel ne constituent pas un cas de force majeure, cette disposition renferme sur ce plan une clause d'exonération illégitime.

#### Art. 5.1

Les tarifs doivent être disponibles de manière permanente. C'est à Euphony qu'il revient d'informer le client des modifications des tarifs, par exemple par le biais d'une communication sur la facture ou par e-mail (voir art. 108, § 2, loi sur les communications électroniques). Il n'est pas suffisant de donner au client la possibilité de demander les tarifs.

#### Art. 6

Les modifications des conditions doivent être portées à la connaissance du client de manière individuelle. La publication sur le site Internet d'Euphony des modifications des conditions n'est donc pas suffisante. Ceci est contraire à l'art. 108, § 2, alinéa 1er, de la loi sur les communications électroniques (notification individuelle requise) et à l'art. 32.3 et 32.9 de la Loi sur les pratiques du commerce.

En ce qui concerne le délai de préavis pour le client en cas de modifications des conditions : la formulation de l'article 6 ne correspond pas à ce qui est stipulé à l'art. 108, § 2, alinéas 1<sup>er</sup> et 2 de la loi sur les communications électroniques. En cas de modifications, le client a le droit de résilier le contrat sans amende jusqu'au **dernier jour du mois qui suit** l'entrée en vigueur des modifications (et donc pas jusqu'à un mois après l'entrée en vigueur comme mentionné à l'art. 6). En cas d'augmentation des tarifs, ce délai s'étend jusqu'au **dernier jour du mois qui suit** la réception de la première facture (et donc pas un mois après réception de cette facture).

#### Art. 11

Art. 11.3.1 : Rupture d'un contrat à durée déterminée avec temps d'appel inclus: 100% de toutes les redevances jusqu'à la fin de la durée déterminée, sans temps d'appel inclus: 100% des frais d'abonnement + la moyenne des coûts de communication des derniers mois multipliée par le nombre de mois restant. Cette disposition est contraire à l'art. 31, § 1er, de la Loi sur les pratiques du commerce : l'avantage pour le vendeur en cas de résiliation anticipée n'est de toute évidence pas proportionnel au préjudice que le vendeur peut subir suite à la résiliation anticipée.

Art. 11.5 : En cas de résiliation pour manquement, le client ne peut bénéficier d'aucune indemnité quelle qu'elle soit. Et si la résiliation était injustifiée ? Cette disposition est contraire à l'art. 32.27 de la Loi sur les pratiques du commerce.

### **Art. 12.1**

Il est recommandé d'attirer expressément l'attention du client, en dehors des conditions générales, sur la communication éventuelle des données personnelles à des entreprises tierces pour des campagnes promotionnelles. Cela peut se faire dans la demande de raccordement avec la possibilité pour le client de cocher une case s'il ne souhaite pas que ses données soient communiquées.

## **B. Remarques concernant certains articles des conditions générales du service "Euphony ADSL"**

### **Art. 12.1**

Voir commentaire concernant l'art. 12.1 ci-dessus.

### **Art. 13**

Voir commentaire concernant l'art. 4.5 ci-dessus.

### **Art. 16**

- alinéa 2: voir commentaire concernant l'art. 3.3 ci-dessus.

- alinéa 3: En cas de rupture anticipée du contrat par le client, une indemnité doit être payée; cette indemnité est fixée forfaitairement et irrévocablement à 100% des redevances mensuelles encore dues jusqu'à l'échéance normale du Contrat. Cette disposition est contraire à l'art. 31, § 1<sup>er</sup>, de la Loi sur les pratiques du commerce: l'avantage pour le vendeur en cas de résiliation anticipée n'est de toute évidence pas proportionnel au préjudice que le vendeur peut subir suite à la résiliation anticipée.

### **Art. 23 (voir également art. 5.4)**

Voir commentaire concernant l'art. 6 ci-dessus.

### **3. Commentaires de Euphony**

Euphony communique ce qui suit sur les remarques formulées ci-dessus (la numérotation renvoie à la numérotation au point 2 ci-dessus).

#### **A. Remarques concernant certains articles des conditions générales du service Euphony Fixe**

##### **Art. 3.3**

Euphony reprendra littéralement le texte prescrit à l'art. 79, 2°, de la Loi sur les pratiques du commerce lors d'une prochaine adaptation des conditions générales.

Les conditions générales sont remises au client lors de la signature du contrat, de même qu'un double du contrat est laissé au client.

##### **Art. 4.4**

Euphony adaptera cette clause. Pour le moment c'est examiné au cas par cas, la plupart du temps par le département Customer Care.

##### **Art. 4.5**

Euphony adaptera cette clause. Pour le moment c'est examiné au cas par cas, la plupart du temps par le département Customer Care.

##### **Art. 5.1**

Euphony regardera s'il est possible d'intégrer cet aspect dans la communication sur la facture.

##### **Art. 6**

En ce qui concerne la notification individuelle des modifications des conditions : Euphony regarde s'il est possible d'intégrer cet aspect dans la communication sur la facture ou de joindre une annexe à la facture.

En ce qui concerne le délai de préavis pour le client en cas de modifications des conditions: Euphony déclare interpréter la disposition en question des conditions générales conformément à la réglementation décrite ci-dessus et issue de l'art. 108, § 2, alinéas 1<sup>er</sup> et 2 de la loi sur les communications électroniques.

##### **Art. 11**

Art. 11.3.1 : Le vendeur n'a aucun avantage en cas de résiliation anticipée car Euphony a également des frais. Pour un Eutalk (il s'agit du produit ligne fixe le plus cher), le client paie par exemple pour

un contrat de 24 mois 23 x 12,40 euros comme résiliation maximum (si le client résilie après le premier mois). En effet, aucune TVA n'est facturée sur ce type d'indemnité.

Art. 11.5 : Si la cessation du contrat était injustifiée, le client peut le signaler au département Customer Care qui examinera chaque affaire séparément et décidera également d'accorder une indemnité éventuelle.

#### **Art. 12.1**

La prochaine fois, on peut prévoir de placer ces données au recto du contrat.

### **B. Remarques concernant certains articles des conditions générales du service "Euphony ADSL"**

#### **Art. 12.1**

La prochaine fois, on peut prévoir de placer ces données au recto du contrat.

#### **Art. 13**

Euphony adaptera cette clause. Pour le moment c'est examiné au cas par cas, la plupart du temps par le département Customer Care.

#### **Art. 16**

- alinéa 2 : Euphony reprendra littéralement le texte prescrit à l'art. 79, 2°, de la Loi sur les pratiques du commerce lors d'une prochaine adaptation des conditions générales.

- alinéa 3 : Ici non plus, il n'est pas question d'un avantage pour le vendeur en cas de résiliation anticipée car Euphony devra également payer une indemnité de résiliation à son fournisseur. En outre, Euphony paie encore un coût de désactivation qui n'est pas facturé au client.

#### **Art. 23 (voir également art. 5.4)**

En ce qui concerne la notification individuelle des modifications des conditions : Euphony regarde s'il est possible d'intégrer cet aspect dans la communication sur la facture ou de joindre une annexe à la facture.

En ce qui concerne le délai de préavis pour le client en cas de modifications des conditions: Euphony déclare interpréter la disposition en question des conditions générales conformément à la réglementation décrite ci-dessus et issue de l'art. 108, § 2, alinéas 1<sup>er</sup> et 2 de la loi sur les communications électroniques.



# Demande d'activation

## Fixe



# euphony

Euphony Benelux S.A. | Ankerrui 9 | 2000 Anvers  
Service clientèle: tél. 03 201 63 63 | Fax: 03 201 63 12  
e-mail: info.be@euphony.com

## Votre Consultant indépendant Euphony:

Nom: \_\_\_\_\_

Téléphone: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

## Euphony vous souhaite la bienvenue!

Cher client,

Euphony vous remercie de votre intérêt pour ses produits et services. Notre équipe se chargera de votre connexion, afin que vous puissiez au plus vite téléphoner automatiquement via Euphony : vous n'aurez ainsi plus à composer de préfixe. Une lettre de bienvenue vous sera envoyée dès la procédure d'activation achevée. A titre de contrôle, composez le 0495-021 000 depuis votre poste fixe. Si vous tombez sur une musique d'attente, c'est que vos appels passent automatiquement via Euphony et qu'ainsi vous téléphonez moins cher.

Votre activation chez Euphony est gratuite si vous souscrivez un abonnement de 15 ou 24 mois. Pour un contrat à durée indéterminée, des frais d'activation unique de 25 € sont redevables. Votre première facture sera majorée de cette contribution. Ces frais vous seront toutefois remboursés en totalité lorsque vous serez client depuis 3 mois ou plus et que le total de vos factures de téléphonie fixe aura atteint 179 € (TVAC, hors frais d'abonnement éventuels à EuMax Pro).

### Aperçu des services de téléphonie fixe proposés par Euphony

- » **euLIGHT** APPELS ILLIMITES\* gratuits\*\* en heures creuses / SANS frais d'abonnement / Réduction Eu2Eu National en heures pleines (25 %) / Réduction Eu2Eu International (12,5 %) / Réduction Eu2Eu Mobile (12,5 %) / 60 minutes d'internet gratuites pas mois via Euphony|net (dial-up).
  - » **euTALK** APPELS ILLIMITES\* en heures pleines et creuses pour 15 € (TVAC) par mois / Réduction Eu2Eu International (12,5 %) / Réduction Eu2Eu Mobile (12,5 %) / 60 minutes d'internet gratuites par mois via Euphony|net (dial-up).
  - » **euMAX PRO** 600 minutes d'appel bonus\*\*\* en heures pleines pour 6 € (HTVA) par mois / Réduction Eu2Eu National en heures pleines (12,5 %) / Réduction Eu2Eu vers l'international (12,5 %) / Réduction Eu2Eu vers le mobile (12,5 %).
- 
- » **euGLOBE** OPTION pour les clients EuLight, EuTalk et EuMax Pro. Pour 5 € par mois (TVAC), bénéficiez de 20 % de réduction sur TOUS vos appels vers l'étranger (hors coûts de connexion).

\* Valable sur tous les appels nationaux vers le fixe, à l'exception des appels vers internet et numéros spéciaux.

\*\* Hors coûts de connexion. Chaque appel est gratuit jusqu'à la 60<sup>e</sup> minute incluse. Au-delà, les minutes de communication seront facturées au tarif EuMax Pro en vigueur.

\*\*\* Valable sur les 3 premières minutes de chaque appel vers le fixe (à l'exception des appels vers Telenet, internet et numéros spéciaux), après application du coût de connexion.

### Votre facture

Vous continuerez de recevoir vos factures Belgacom pour la location de votre ligne fixe et de votre poste fixe éventuel, ainsi que pour les appels vers les services Belgacom. Par ailleurs, vous recevrez bientôt vos factures Euphony, qui reprendront les frais de communication et frais d'abonnement éventuels. Votre facture mensuelle Euphony est gratuite et comprend un aperçu détaillé de vos appels.

### Paielements

Si vous décidez de payer par domiciliation bancaire, le montant de votre facture sera automatiquement débité de votre compte tous les mois, quelques jours après réception de celle-ci. Si vous décidez de payer par virement bancaire, utilisez de préférence le talon de virement joint à votre facture : celui-ci mentionne clairement toutes les références de paiement nécessaires. Si vous effectuez votre paiement par le biais d'un autre formulaire ou compte bancaire, il vous faudra reprendre les références clients et la communication structurée mentionnée sur la facture afin que nous puissions identifier votre paiement.

### Internet

Euphony vous offre également d'accéder à internet depuis votre ligne fixe. Optez soit pour l'une de nos formules avantageuses ADSL, soit pour une connexion classique sans abonnement via Euphony|net. Pour plus d'informations sur nos services internet, visitez [www.euphony.be](http://www.euphony.be).



**COLLEZ ICI VOTRE VIGNETTE ID**



BE • FR • 1500



## IDENTIFICATION ET ADRESSE DE FACTURATION

[illegible]**INFORMATIONS NÉCESSAIRES À L'ACTIVATION DU CPS – CHAMP OBLIGATOIRE!**

Date de naissance    □□ / □□ / □□□□    N° de client Belgacom (en haut à droite de votre facture Belgacom);  
pour les professions libérales → N° national    □□□□□□□□□□ / □□

| SERVICES (N'INDIQUEZ QU'UNE SEULE FORMULE D'APPELS S.V.P.)                                                                                                                                                                     | OPTION                                           | DURÉE DE L'ABONNEMENT                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Je souhaite m'abonner à la formule de téléphonie fixe Euphony suivante:</p> <p>» <b>eu</b>LIGHT <input type="checkbox"/>      » <b>eu</b>TALK <input type="checkbox"/>      » <b>eu</b>MAX PRO <input type="checkbox"/></p> | <p>» <b>eu</b>GLOBE <input type="checkbox"/></p> | <p>Indéterminée <input type="checkbox"/>      15 mois <input type="checkbox"/>      24 mois <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/> Je ne souhaite pas recevoir de facture détaillée</p> |

Euphony est un opérateur télécom sans réseau : après votre raccordement, vous téléphonerez directement via Euphony sans avoir à composer de préfixe. En prenant un abonnement de 15 ou de 24 mois, vous serez exempté des frais d'activation. Si vous optez pour un abonnement à durée indéterminée, vous serez redevable de 25 € à titre de frais uniques d'activation. Ces frais d'activation seront déduits de votre facture lorsque vous serez client Euphony depuis 3 mois au moins et aurez téléphoné ou utilisé l'internet par dial-up via Euphony pour un montant minimum de 179 € (TVA, hors frais d'abonnement EupMax Pro).

Dans les sept jours ouvrables à dater du lendemain du jour de la signature du présent contrat, le consommateur a le droit de renoncer sans frais à son achat à condition d'en prévenir le vendeur par lettre recommandée à la poste et d'envoyer sa notification avant échéance du délai imparti.

| NUMÉROS À RACCORDER (LE N° DE TÉLÉPHONE INDiqué DANS LE CHAMP A SERA UTILISÉ EN TANT QUE N° PRINCIPAL PAR EUPHONY) |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | MODE DE PAIEMENT |  |  |  |  |                   |                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|------------------|--|--|--|--|-------------------|--------------------------|
| A                                                                                                                  | B | C |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |                  |  |  |  |  |                   |                          |
|                                                                                                                    |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |                  |  |  |  |  | Virement bancaire | <input type="checkbox"/> |
|                                                                                                                    |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |                  |  |  |  |  | Domiciliation     | <input type="checkbox"/> |

Attention : les services Euphony peuvent seulement être fournis via une ligne raccordée au réseau de téléphonie public. Les numéros à raccorder doivent être remplis clairement sur ce formulaire et sur le formulaire LOA joint pour garantir les services CPS.

**SIGNATURE DU CLIENT (CE DOCUMENT N'EST PAS VALABLE SANS LA SIGNATURE DU CLIENT DANS LA CASE PRÉVUE À CET EFFET)**

Le client reçoit tous les mois une facture reprenant les frais à honorer conformément aux tarifs en vigueur.

Le client sait que ces tarifs peuvent être adaptés chaque fois que cela s'avère nécessaire pour rester en concordance avec les tarifs officiels en vigueur tels que définis par l'IBPT en concertation avec Belgacom.

En signant ce document, le client soussigné accepte expressément le présent contrat qui le lie à Euphony ainsi que ses conditions générales. Le soussigné déclare avoir pris entière connaissance de la gamme de services offerts par Euphony via le Consultant, les brochures publicitaires, les tarifs, les fiches-produits et les informations publiées sur le site de Euphony. Le soussigné déclare être client chez Belgacom pour la téléphonie fixe, sans quoi le présent contrat ne pourra être exécuté. En cas d'informations incorrectes, les frais d'activation éventuels ne seront pas remboursés.

Fait en 3 exemplaires à

le   /   /

**SIGNATURE DU CONSULTANT**

Je, le soussigné Consultant Euphony, m'engage à contrôler l'identité du nouveau client par le biais d'un document officiel tel qu'une carte d'identité et me porter responsable de l'exactitude des données du client inscrites sur le présent contrat.

**N° DE CONTRAT :**

## RÉSERVÉ À L'INSTITUTION FINANCIÈRE

L'ordre de domiciliation a été accepté sous le numéro de domiciliation:

[illegible]

Identification du créancier : 00 471 435 836

Cachet et signature de l'institution financière

**ORDRE DE DOMICILIATION** (VEUILLEZ NE PAS COUPER CE TALON. EUPHONY SE CHARGERA DE LE TRANSMETTRE À VOTE BANQUE.)

[illegible]

prie la société Euphony Benelux S.A., Ankerrui 9, 2000 Anvers, dont le numéro d'identification est le 00 471 435 586, d'encaisser à partir de ce jour et jusqu'à révocation expresse, toutes les factures du compte:

Nom de la banque

Date \_\_\_\_\_

Signature du client



euphony

Euphony Benelux S.A. | Ankerrui 9 | 2000 Anvers  
Service clientèle: tel. 03 201 63 63 | fax: 03 201 63 12  
E-mail: info.be@euphony.com | TVA BE 0471.435.836 - RPM Anvers



DEMANDE DE CONNEXION AU FIXE

IDENTIFICATION ET ADRESSE DE FACTURATION

Société

Forme juridique

Nom

E-mail

Date de naissance

Adresse

Code postal

Ville

N° d'entreprise (N° de TVA)

BE

Code NACE

Langue: F

NL

GB

D

Prénom

N° de tél.

N° de GSM

Mme

Melle

M.

INFORMATIONS NÉCESSAIRES À L'ACTIVATION DU CPS – CHAMP OBLIGATOIRE!

Date de naissance

N° de client Belgacom (en haut à droite de votre facture Belgacom); pour les professions libérales → N° national

| SERVICES (N'INDIQUEZ QU'UNE SEULE FORMULE D'APPELS S.V.P.)                                                                                                                                                | OPTION                                    | DURÉE DE L'ABONNEMENT                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Je souhaite m'abonner à la formule de téléphonie fixe Euphony suivante:<br>» <b>eULIGHT</b> <input type="checkbox"/> » <b>eUTALK</b> <input type="checkbox"/> » <b>eUMAX PRO</b> <input type="checkbox"/> | » <b>eUGLOBE</b> <input type="checkbox"/> | Indéterminée <input type="checkbox"/> 15 mois <input type="checkbox"/> 24 mois <input type="checkbox"/><br>Je ne souhaite pas recevoir de facture détaillée <input type="checkbox"/> |

Euphony est un opérateur télécom sans réseau : après votre raccordement, vous téléphonerez directement via Euphony sans avoir à composer de préfixe. En prenant un abonnement de 15 ou de 24 mois, vous serez exempté des frais d'activation. Si vous optez pour un abonnement à durée indéterminée, vous serez redevable de 25 € à titre de frais uniques d'activation. Ces frais d'activation seront déduits de votre facture lorsque vous serez client Euphony depuis 3 mois au moins et aurez téléphoné ou utilisé l'internet par dial-up via Euphony|net pour un montant minimum de 179 € (TVAC, hors frais d'abonnement EuMax Pro).

Dans les sept jours ouvrables à dater du lendemain du jour de la signature du présent contrat, le consommateur a le droit de renoncer sans frais à son achat à condition d'en prévenir le vendeur par lettre recommandée à la poste et d'envoyer sa notification avant échéance du délai imparti.

| NUMÉROS À RACCORDER (LE N° DE TÉLÉPHONE INDiqué DANS LE CHAMP À SERA UTILISÉ EN TANT QUE N° PRINCIPAL PAR EUPHONY)                                       | MODE DE PAIEMENT                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| A <input type="text"/><br>B <input type="text"/><br>C <input type="text"/><br>D <input type="text"/><br>E <input type="text"/><br>F <input type="text"/> | Virement bancaire <input type="checkbox"/><br>Domiciliation <input type="checkbox"/> |

Attention : les services Euphony peuvent seulement être fournis via une ligne raccordée au réseau de téléphonie public. Les numéros à raccorder doivent être remplis clairement sur ce formulaire et sur le formulaire LOA joint pour garantir les services CPS.

SIGNATURE DU CLIENT (CE DOCUMENT N'EST PAS VALABLE SANS LA SIGNATURE DU CLIENT DANS LA CASE PRÉVUE À CET EFFET)

Le client reçoit tous les mois une facture reprenant les frais à honorer conformément aux tarifs en vigueur.  
Le client sait que ces tarifs peuvent être adaptés chaque fois que cela s'avère nécessaire pour rester en concordance avec les tarifs officiels en vigueur tels que définis par l'IBPT en concertation avec Belgacom.  
En signant ce document, le client soussigné accepte expressément le présent contrat qui le lie à Euphony ainsi que ses conditions générales. Le soussigné déclare avoir pris entière connaissance de la gamme de services offerts par Euphony via le Consultant, les brochures publicitaires, les tarifs, les fiches-produits et les informations publiées sur le site de Euphony. Le soussigné déclare être client chez Belgacom pour la téléphonie fixe, sans quoi le présent contrat ne pourra être exécuté. En cas d'informations incorrectes, les frais d'activation éventuels ne seront pas remboursés.

Fait en 3 exemplaires à

Le

SIGNATURE DU CONSULTANT

Je, le soussigné Consultant Euphony, m'engage à contrôler l'identité du nouveau client par le biais d'un document officiel tel qu'une carte d'identité et me porte responsable de l'exactitude des données du client inscrites sur le présent contrat.

N° DE CONTRAT :

RÉSERVÉ À L'INSTITUTION FINANCIÈRE

L'ordre de domiciliation a été accepté sous le numéro de domiciliation:

Identification du créancier : 00 471 435 836

Cachet et signature de l'institution financière

ORDRE DE DOMICILIATION (VEUILLEZ NE PAS COUPER CE TALON. EUPHONY SE CHARGERA DE LE TRANSMETTRE À VOTE BANQUE.)

Le soussigné (nom du titulaire du compte)

prie la société Euphony Benelux S.A., Ankerrui 9, 2000 Anvers, dont le numéro d'identification est le 00 471 435 586, d'encaisser à partir de ce jour et jusqu'à révocation expresse, toutes les factures du compte:

Nom de la banque

Date

Lieu

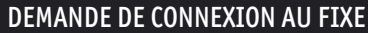
Signature du client

Noir/Blanc - Euphony • Jaune - Client • Rose - Consultant • BE • FR • 1500 • 01/12/2005



|  |
|--|
|  |
|--|

**COLLEZ ICI VOTRE VIGNETTE ID**



BE • FR • 1500



## IDENTIFICATION ET ADRESSE DE FACTURATION

[illegible]

### INFORMATIONS NÉCESSAIRES À L'ACTIVATION DU CPS – CHAMP OBLIGATOIRE!

Date de naissance    □□ / □□ / □□□□    N° de client Belgacom (en haut à droite de votre facture Belgacom);  
pour les professions libérales → N° national    □□□□□□□□ / □□

**SERVICES (N'INDIQUEZ QU'UNE SEULE FORMULE D'APPELS S.V.P.)**

**Je souhaite m'abonner à la formule de téléphonie fixe Euphony suivante:**

»euLIGHT       »euTALK       »euMAX PRO 

## OPTION

»eUGLOBE 

### DURÉE DE L'ABONNEMENT

Indéterminée ☐ 15 mois ☐ 24 mois ☐

Je ne souhaite pas recevoir de facture détaillée ☐

Euphony est un opérateur télécom sans réseau : après votre raccordement, vous téléphonerez directement via Euphony sans avoir à composer de préfixe. En prenant un abonnement de 15 ou de 24 mois, vous serez exempté des frais d'activation. Si vous optez pour un abonnement à durée indéterminée, vous serez redevable de 25 € à titre de frais uniques d'activation. Ces frais d'activation seront déduits de votre facture lorsque vous serez client Euphony depuis 3 mois au moins et aurez téléphoné ou utilisé l'internet par dial-up via Euphony [net pour un montant minimum de 179 € (TVAC, hors frais d'abonnement EuMax Pro)].

Dans les sept jours ouvrables à dater du lendemain du jour de la signature du présent contrat, le consommateur a le droit de renoncer sans frais à son achat à condition d'en prévenir le vendeur par lettre recommandée à la poste et d'envoyer sa notification avant échéance du délai imparti.

**NUMÉROS À RACCORDER (LE N° DE TÉLÉPHONE INDiqué DANS LE CHAMP A SERA UTILISÉ EN TANT QUE N° PRINCIPAL PAR EUPHONY)**

A

|  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

B

|  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

C

|  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

D

|  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

E

|  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

F

|  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

### MODE DE PAIEMENT

Virement bancaire ☐

**Domiciliation** ☐

Attention : les services Euphony peuvent seulement être fournis via une ligne raccordée au réseau de téléphonie public. Les numéros à raccorder doivent être remplis clairement sur ce formulaire et sur le formulaire LOA joint pour garantir les services CPS.

**SIGNATURE DU CLIENT** (CE DOCUMENT N'EST PAS VALABLE SANS LA SIGNATURE DU CLIENT DANS LA CASE PRÉVUE À CET EFFET)

Le client reçoit tous les mois une facture reprenant les frais à honorer conformément aux tarifs en vigueur.

Le client sait que ces tarifs peuvent être adaptés chaque fois que cela s'avère nécessaire pour rester en concordance avec les tarifs officiels en vigueur tels que définis par l'IBPT en concertation avec Belgacom.

En signant ce document, le client soussigné accepte expressément le présent contrat qui le lie à Euphony ainsi que ses conditions générales. Le soussigné déclare avoir pris entière connaissance de la gamme de services offerts par Euphony via le Consultant, les brochures publicitaires, les tarifs, les fiches-produits et les informations publiées sur le site de Euphony. Le soussigné déclare être client chez Belgacom pour la téléphonie fixe, sans quoi le présent contrat ne pourra être exécuté. En cas d'informations incorrectes, les frais d'activation éventuels ne seront pas remboursés.

[illegible]

Le   /   /

**SIGNATURE DU CONSULTANT**

Je, le soussigné Consultant Euphony, m'engage à contrôler l'identité du nouveau client par le biais d'un document officiel tel qu'une carte d'identité et me porte responsable de l'exactitude des données du client inscrites sur le présent contrat.





### Autorisation d'activation de la présélection du transporteur

Ref.: LOA CPS FR 2005 V1.1

Cher Client,

**Chez Euphony, la satisfaction du client est primordiale.**

Avec ce document, nous nous assurons que vous avez bien été informé à propos de la société et des services Euphony. Nous vous demandons de bien vouloir lire cette lettre, et ensuite de la signer.

Le Consultant Euphony nous fera alors parvenir ce formulaire aux bureaux Euphony, à Anvers.

Merci pour votre coopération.

## Le Service Clientèle Euphony

Par ce document, le soussigné déclare avoir eu la visite de

(nom du Consultant)

Cette personne m'a bien expliqué les services offerts par Euphony. Cette personne a répondu à mes questions et a pris le temps nécessaire aux explications.

Je comprends que Euphony achète des minutes d'appels chez Mobistar, et les revend à un tarif préférentiel. Euphony est un concurrent de Belgacom, pas un partenaire, mais transporte ses données via le réseau public commuté de Belgacom.

Je sais que je continuerai à recevoir des factures de Belgacom, pour l'utilisation de la ligne téléphonique, et que Euphony me facturera les communications.

Il m'a été clairement expliqué que, si je n'opte pas pour un contrat d'une durée minimum de 15 ou 24 mois, je serais redevable de frais de raccordement uniques aux services Euphony s'élevant à 25 € (TVAC) et que ce montant serait majoré sur ma première facture Euphony. Je ne dois en aucun cas payer ce montant au moment de la signature du contrat. Ce montant me sera remboursé HTVA sous forme de crédit d'appels, à condition d'avoir utilisé les services Euphony pendant trois mois au moins et d'avoir accumulé des factures ligne fixe pour un montant total de 179 € au moins.

Je déclare avoir signé moi-même la 'Demande d'Activation' et que ma signature a bien été contrôlée par le Consultant, qui l'a comparée à celle de ma carte d'identité.

Lu et approuvé,

Nom:

Adresse:

Numéro de client Euphony:

Date \_\_\_\_\_

Signature

1. Définitions

**Euphony** désigne Euphony Benelux S.A., dont le siège social est situé à Ankerrui 9, BE-2000 Anvers et inscrit à la TVA sous le numéro de TVA BE 471 435 836 et au Registre du commerce sous le numéro RPM Anvers 338 723.

**Contrat** désigne le présent contrat et les conditions générales qui y sont liées.

**Service** désigne sans distinction les services de téléphonie offerts par Euphony via ligne fixe.

**Client** désigne la personne qui, par le biais du présent Contrat et conformément aux conditions générales en vigueur, prend un abonnement au Service.

**Réseau** désigne le réseau de télécommunication utilisé pour la livraison du Service au Client, en l'occurrence l'infrastructure de Belgacom et de Mobistar.

**Tarifs** désigne le(s) montant(s) dû(s) par le Client à Euphony pour la livraison du Service, comme stipulé dans la liste des prix actuelle de Euphony.

2. Dispositions générales

2.1 Tous les accords et conventions antérieurs, oraux ou écrits, sont considérés comme nuls et remplacés entièrement par les termes du présent Contrat.

2.2 Toute disposition de ce Contrat s'avérant nulle devant la loi ou inapplicable n'enlève rien à la validité des autres dispositions.

2.3 La validité d'un Contrat signé par un mineur est soumise à l'accord écrit de l'un de ses parents ou de son représentant légal. Cet accord doit être fourni à Euphony en même temps que le présent Contrat.

2.4 L'attribution du Service par Euphony requiert une connexion téléphonique chez Belgacom, appelée 'service sous-jacent'. La mise à disposition d'une connexion téléphonique par Belgacom fait l'objet d'un contrat séparé et d'une facturation séparée par cet opérateur, aux tarifs et conditions du service concerné.

2.5 Concernant l'autorisation d'activation donnée expressément par le Client à Euphony, il est convenu que cette autorisation vaut pour chaque numéro mentionné dans ce Contrat et habilite Euphony à supprimer toute présélection d'un autre transporteur. Tous les engagements pris auparavant par le Client renvoient exclusivement au Client et ne pourront en aucun cas être considérés comme étant repris par Euphony.

2.6 Les Clients Euphony disposant d'une connexion Internet classique (dial-up) via Belgacom devront, dès l'installation du CPS effectuée, programmer le code 1551 devant le numéro d'appel Internet qu'ils utilisent.

3. Date d'entrée en vigueur et durée du Contrat

3.1 Sauf mention contraire expresse, diverses durées contractuelles peuvent être appliquées à différents Services et un Contrat est souscrit pour une durée indéterminée. La durée du Contrat peut être fixée à 15 ou 24 mois après concertation. Chaque fois que la durée fixée dans le Contrat arrive à échéance, le Contrat sera reconduit tacitement pour une durée indéterminée, sauf s'il s'agit expressément d'un renouvellement d'une durée déterminée.

3.2 Euphony Benelux S.A. mettra tout en oeuvre pour exécuter le Contrat dans les plus brefs délais et donnera par conséquent les instructions nécessaires à Belgacom pour faire passer le Service concerné via Euphony, sans engagement sur un délai précis.

3.3 Conformément aux lois en vigueur sur les pratiques du commerce, le Client tout comme Euphony pourra mettre fin au Contrat par lettre recommandée, endéans une période de 7 jours ouvrables, à compter du lendemain de la date de signature du Contrat.

4. Services fournis par Euphony

4.1 Il ne peut être attendu que Euphony fournisse d'autres Services que ceux repris dans ses publications actuelles.

4.2 Compte tenu de la nature spécifique de l'objet du présent Contrat, et plus particulièrement de la coopération indispensable avec des tiers, tels que Belgacom, Mobistar et l'IBPT, Euphony se réserve le droit de procéder à des modifications du Contrat et/ou des Services en fonction des changements de prestation de Services de Belgacom même, ou des changements de la réglementation et des conditions de l'IBPT et/ou Belgacom. Euphony se réserve également le droit de modifier ses Services et Tarifs chaque fois que cela s'avèrera nécessaire d'après des critères objectifs.

4.3 Euphony se réserve le droit, dans le cadre des circonstances énoncées à l'article 4.2 mentionnés ci-dessus uniquement, de modifier ses Services, tant que cela ne nuit pas à la qualité offerte au Client.

4.4 Tout manquement au niveau de la prestation de Services de Euphony dont il est constaté que l'origine est due à un tiers (tel que Belgacom, Mobistar et/ou l'IBPT), est considéré comme un cas de force majeure dont Euphony ne peut être tenu responsable de quelque manière que ce soit.

4.5 La responsabilité de Euphony ne peut être engagée en cas de retards ou de manquements dans l'exécution de ses prestations si ceux-ci sont la conséquence de faits ou de circonstances qui sont indépendants de sa volonté, imprévisibles et qu'elle ne pouvait éviter, tel entre autres qu'en cas de guerre, d'émeutes, de troubles, hostilités, perturbations civiles, actions gouvernementales ou militaires, embargos, explosions, grèves ou conflits sociaux (y compris ceux impliquant son personnel), lock-out, inondations, gel prolongé, incendies ou orages, de toute rupture contractuelle par un fournisseur ou toute rupture de stock chez les fournisseurs de Euphony.

4.6 Les Services EuLight et EuTalk sont exclusivement réservés aux particuliers et ne permettent que la connexion d'une seule ligne téléphonique par Client.

4.7 Euphony met un helpdesk à disposition du Client. Ce helpdesk n'est mis à disposition que pour régler les problèmes relatifs à la fourniture du Service. Euphony fournira les efforts raisonnablement nécessaires pour résoudre de tels problèmes.

5. Prix et paiements

5.1. Le Client est toujours en droit de demander les Tarifs en vigueur auprès de Euphony. Le Client est conscient que ces Tarifs sont sujets à modifications/adaptations, si cela s'avérerait nécessaire d'après des circonstances objectives (en l'occurrence de changements de tarifs pratiqués par Belgacom ou l'IBPT).

5.2. Le Client est conscient que Euphony ne facturera que les Services convenus. Les frais relatifs à la location de la ligne téléphonique et des appareils éventuels seront facturés par le fournisseur concerné.

5.3. Les factures émises par Euphony devront être honorées dans les délais impartis sur les factures et sont à payer comptant à la date de facturation.

5.4. Si une facture n'était pas honorée dans les délais impartis sur la facture, et sous réserve de l'application de l'article 11.4, Euphony enverra un rappel au Client. Ce rappel fixe un nouveau délai de paiement de 10 jours, à compter de la date d'envoi. Ce rappel entraîne la facturation par Euphony de frais administratifs forfaitaires et indexés de 7,5 maximum, sans préjudice des conditions de facturation applicables selon lesquelles des intérêts moratoires de 1 % par mois, calculés au taux légal, seront redevables, ainsi que des indemnités forfaitaires s'élevant à 20 % du montant de la facture, pour un minimum de 40 . Ces frais sont redevables sans qu'une mise en demeure par recommandé soit nécessaire. En cas de non-paiement de la facture dans le délai de paiement déterminé dans le rappel, le Client sera mis en demeure de plein droit.

5.5. A défaut de paiement par le Client, Euphony se réserve le droit de mettre fin à la prestation de Service du Client et de refaire dévier les numéros activés chez Belgacom avec la présélection Euphony vers des numéros Belgacom. Dans ces circonstances et en cas de non-paiement, Belgacom est en droit de bloquer les numéros.

6. Modification des conditions du Contrat

Euphony s'engage à informer ses Clients, au moins un mois à l'avance et par un moyen approprié, des modifications des conditions du Contrat. La publication d'un message sur un site Internet de Euphony est considérée comme un moyen approprié. Le Client qui, à l'occasion d'une modification des conditions ou d'une augmentation des prix, n'accepte pas les nouvelles conditions ou prix, peut résilier son Contrat conformément à l'article 11. Cette résiliation est gratuite si le Client respecte les délais de préavis suivants : 1) pour un changement de conditions, résiliation jusqu'à un mois après l'entrée en vigueur des modifications, 2) pour une augmentation des Tarifs, rési-

ation jusqu'à un mois après réception de la première facture suivant l'entrée en vigueur des nouveaux Tarifs.

7. Equipement

Euphony ne peut en aucun cas être tenu pour responsable de l'infrastructure et/ou des appareils utilisés par le Client. Euphony part du principe que le Client utilise des appareils approuvés par Belgacom et ne pourra d'aucune manière être tenu pour responsable du dysfonctionnement de ceux-ci. Le contrat y afférent, conclu entre le Client et Belgacom, reste directement d'application.

8. Notification et administration de la preuve

8.1 Toute notification à l'attention de Euphony devra être adressée au siège social de la société par lettre recommandée. Sauf mention contraire expresse, toutes les notifications à l'attention du Client devront être adressées à la dernière adresse mentionnée sur le Contrat. Euphony et le Client conviennent qu'ils se tiendront informés au plus vite de tout changement d'adresse.

8.2 Toute communication par e-mail entre Euphony et le Client (à l'exception de la résiliation par le Client, cf. art. 11.2) a la même valeur qu'une correspondance écrite et signée.

8.3 Les informations relatives au Contrat, aux notifications et aux paiements enregistrées par Euphony sur un support durable et immuable ont force probante.

8.4 Euphony n'est pas lié par les contrats que le Client conclut par le biais du Service avec d'autres fournisseurs utilisant d'autres modes de preuve conventionnels.

8.5 Les plaintes relatives au Service sont uniquement recevables si elles sont mentionnées dans un délai court après découverte de la défaillance et ce afin d'en permettre le contrôle.

9. Déménagement

9.1 Le Client s'engage à informer Euphony au plus vite de tout changement d'adresse.

9.2 Si le Client déménage vers un autre lieu de résidence en Belgique, il devra entreprendre les démarches nécessaires pour pouvoir bénéficier du Service à sa nouvelle adresse (cf. art. 2.5). Le Client reste redevable à Euphony des frais d'abonnement fixés dans le cas d'un déménagement en Belgique sauf : 1) en cas de cession du Contrat (cf. art. 10) ou 2) si Euphony ne peut livrer le Service à la nouvelle adresse, cas dans lequel le Client peut résilier gratuitement (cf. art. 11).

9.3 Si le Client déménage vers une adresse à l'étranger et qu'il ne cède pas son Contrat (cf. art. 10), Euphony sera en droit de rompre le Contrat unilatéralement et le Client sera redevable des frais de résiliation déterminés à l'article 11.3.

10. Cession du Contrat

10.1 Le Client ne peut céder le Contrat qu'à une personne domiciliée ou résidant simultanément à la même adresse. Le cédant et le cessionnaire se mettent d'accord au sujet de la cession et en informent Euphony par le biais d'un document signé par les deux parties.

10.2 Le Client qui s'est vu interdire par jugement l'accès et/ou le séjour à l'adresse de raccordement donne le droit à Euphony de procéder d'office à la cession du Contrat à la personne occupant légalement le lieu du raccordement, si celle-ci en fait la demande.

10.3 En cas de décès du Client, le Contrat continue à l'égard de la succession jusqu'à sa résiliation ou sa cession à un héritier, un légataire ou une personne domiciliée ou résidant simultanément à la même adresse que le Client décédé.

10.4 La cession est gratuite et implique le transfert au cessionnaire de tous les droits et obligations découlant du Contrat.

11. Cessation du Contrat

11.1. Le Contrat peut être résilié par chacune des deux parties dans le respect d'un délai de préavis d'au moins un (1) mois civil. Le Contrat prendra fin au plus tôt un mois civil après notification de la partie qui résilie.

11.2 Le Contrat peut être résilié par le Client dans le respect d'un délai de préavis d'au moins un (1) mois civil avant la date de résiliation qu'il souhaite. Le Client doit adresser la notification de sa résiliation par courrier recommandé à Euphony Benelux S.A., Département CAD, Ankerrui 9, 2000 Anvers. Le Contrat prendra fin un mois civil après réception par Euphony du courrier recommandé du Client, ou à la date d'échéance souhaitée par le Client si ce dernier en a fait état dans sa notification.

11.3 Si le Client rompt un Contrat à durée déterminée avant la fin de la durée définie dans le Contrat, il sera redevable à Euphony d'indemnités de résiliation, sous réserve de l'application de l'art. 11.4.

11.3.1 Dans le cas d'un Contrat avec contributions pour temps d'appel inclus, les indemnités de résiliation dues par le Client sont fixées à 100 % des frais d'abonnement et contributions pour temps d'appel inclus encore redevables jusqu'à la date d'échéance normale du Contrat.

11.3.2 Dans le cas d'un Contrat sans contribution pour temps d'appel inclus, les indemnités de résiliation dues par les Clients sont fixées à la somme de 1) 100 % des frais d'abonnement encore redevables jusqu'à la date d'échéance normale du Contrat et 2) la moyenne des coûts de communication des 6 dernières factures multipliée par le nombre de mois restant jusqu'à échéance normale du Contrat.

11.4 Le Contrat peut être résilié en tout temps par Euphony ou par le Client si l'une des deux parties ne respecte pas les obligations qui lui incombent dans le cadre de ce Contrat.

11.5 Dans le cas d'un manquement par le Client à ses obligations, plus précisément lors d'une violation explicite de la loi ou des droits de tiers, Euphony pourra bloquer immédiatement l'accès du Client à son Réseau. Le Client sera informé dans un délai raisonnable de ce blocage ainsi que des raisons qui en découlent. Si, dans un délai de 10 jours ouvrables à compter du jour suivant l'envoi de la mise en demeure, le Client ne remplissait pas ses obligations et ne s'engageait pas formellement à les remplir à l'avenir, Euphony sera en droit de mettre fin au Contrat. Lors de la résiliation du Contrat, le Client sera redevable à Euphony d'indemnités conformément à l'art. 11.3. Dans le cadre d'une telle résiliation, le Client ne pourra bénéficier d'aucune indemnité quelle qu'elle soit.

12. Vie privée et confidentialité

12.1 Les données personnelles du Client, telles qu'elles ont été transmises à Euphony, sont enregistrées dans les fichiers de Euphony et utilisées pour la gestion du Service dans le cadre d'études de marché. Ces données pourront également être employées dans le cadre d'activités publicitaires ayant trait aux produits et Services de Euphony. Au cas où le Client ne souhaiterait pas recevoir de telles informations, il pourra se faire inscrire gratuitement sur une liste prévue à cet effet auprès de Euphony.

12.2 Euphony s'engage à ne pas communiquer de données personnelles de Clients à des tiers, sauf sur ordre des autorités judiciaires compétentes.

12.3 Le Client a le droit de consulter et modifier ses données personnelles, qui sont conservées par Euphony. Pour faire ainsi, le Client devra adresser à Euphony une requête datée et signée, accompagnée d'une preuve de son identité.

13. Service de médiation pour les télécommunications

Si, après concertation avec Euphony, aucune solution n'est trouvée pour un problème lié au Contrat ou au Service, le Client peut toujours s'adresser au Service de Médiation pour les Télécommunications (www.ombudsmantelecom.be), à l'attention de Jean-Marc Vekeman (médiateur), 1, place des Barricades, 1000 Bruxelles.

14. Droit applicable et tribunaux compétents

Les dispositions du présent Contrat sont soumises au droit belge. Toute contestation relative à l'interprétation ou à l'application du présent Contrat, qui ne peut être résolue à l'amiable entre les parties, ressort de la compétence exclusive des tribunaux d'Anvers.



## Conditions spécifiques et générales Euphony ADSL EuLite/EuComfort

**euphony**

## EUPHONY ADSL EULITE / EUCOMFORT

### Conditions Spécifiques

Les services EUPHONY ADSL EULITE / EUCOMFORT sont les services de Euphony assurant, outre une connexion de l'ordinateur personnel de la personne ayant souscrit au service EUPHONY ADSL EULITE / EUCOMFORT, ci-après dénommée "le Client", sur le réseau de télécommunications de Euphony au moyen de la technologie ADSL, un raccordement au réseau Internet.

Les spécifications techniques des services EUPHONY ADSL EULITE / EUCOMFORT sont décrites dans les manuels ou les documents mis à disposition du Client. Au moment de la souscription, le Client choisit le service (EUPHONY ADSL EULITE ou EUCOMFORT) auquel il désire s'abonner.

Le présent Contrat est composé des conditions spécifiques et des conditions générales, chaque document faisant partie intégrante du Contrat. En cas de conflit entre les différentes composantes du Contrat, les documents prévaudront selon l'ordre suivant: 1. les conditions spécifiques, 2. les conditions générales. En cas de conflit exceptionnel, les composantes du Contrat, à savoir les 'conditions spécifiques' en premier et les 'conditions générales' en second, priment sur les conditions présentées au dos de la facture.

### Conditions Générales

#### Article 1 : Définitions

**Accessoires** désigne les éléments achetés par le Client à Euphony, tels que des filtres supplémentaires.

**ADSL** désigne la technologie utilisée pour fournir le Service.

**Contrat** désigne les conditions spécifiques et les conditions générales

**Equipement** désigne l'équipement nécessaire à l'activation du Service, en ce compris les Logiciels.

**Logiciels** désigne l'ensemble des éléments compris dans l'Equipement qui sont protégés par un droit intellectuel, ainsi que toute la documentation remise au Client.

**Prix** désigne le(s) prix dû(s) pour le Service tel que stipulé dans la liste de Prix de Euphony.

**Réseau** désigne le réseau de télécommunications utilisé pour la fourniture du Service au Client, dans ce cas, via l'infrastructure de Mobistar et Belgacom.

**Service** désigne indistinctement les services EUPHONY ADSL EULITE et EUCOMFORT par lesquels Euphony met en place et assure la connexion du Client sur son Réseau au moyen de la technologie ADSL.

**Pièces** désigne tous les éléments achetés par le Client à Euphony tels que filtres supplémentaires et câbles de téléphone entre le boîtier de téléphone et le PC.

#### Article 2 : Objet

- 2.1. Euphony s'engage à fournir au Client, qui accepte, le Service spécifié dans le Contrat. Le Service sera fourni dans le respect des termes et conditions du Contrat.
- 2.2. Euphony vend dans les conditions prévues par le Contrat et à la demande du Client, l'Equipement et les Pièces. Selon l'option choisie, Euphony installe également l'Equipement. Euphony fournira au Client, au moment de la souscription au Service, toutes les instructions et informations nécessaires à la bonne utilisation du Service.
- 2.3. Euphony ne fournit que les services garantis par le Contrat. La location de la ligne fixe et des appareils éventuels reste facturée par le fournisseur actuel.
- 2.4. Euphony se réserve le droit de modifier ses services et tarifs si cela s'avère nécessaire d'après des critères objectifs.

#### Article 3 : Demande d'accès au Service

- 3.1. Toute personne désireuse d'obtenir le Service peut en effectuer la demande auprès d'un Business Consultant Euphony agréé ou via le

site Internet. Le Client communiquera, en ligne ou via son Consultant, au moins ses nom et adresse, l'adresse du raccordement au Réseau de Belgacom, le numéro d'appel du raccordement et les services faisant l'objet du Contrat.

- 3.2. Euphony ne peut refuser de répondre à la demande du Client, sauf pour l'un des motifs suivants :
  - a. les installations informatiques du Client et/ou les installations de télécommunications, notamment le Réseau, ne permettent pas ou permettent difficilement la fourniture du Service.
  - b. le Client ou son mandataire éventuel refuse de s'identifier et d'apporter la preuve d'un domicile ou d'une résidence fixe dans l'Union Européenne, par le biais de documents officiels ;
  - c. le Client ne respecte pas les obligations qui lui incombent en vertu d'une autre convention relative à un service fourni par Euphony ;
- 3.3. Si le Client n'est pas repris dans la base de données de Euphony en tant que client, il ne pourra souscrire au Service qu'auprès d'un Business Consultant Euphony agréé.
- 3.4. L'établissement d'une connexion ADSL par Euphony SA est subordonné à l'abonnement aux services de téléphonie vocale de Belgacom (ligne PSTN) - le "Service sous-jacent" - qui donne accès aux points d'appel de Euphony. La mise à disposition du raccordement téléphonique Belgacom fait l'objet d'un contrat séparé et d'une facturation séparée de la part de cet opérateur, aux tarifs et conditions standard du service en question.
- 3.5. L'acceptation d'une Demande d'Abonnement par Euphony est valable sous réserve expresse, et subordonnée à l'accord de Belgacom.
- 3.6. Euphony n'est pas responsable des problèmes liés au "Service sous-jacent" de Belgacom, tels que les retards possibles dans l'activation du "Service sous-jacent". Euphony n'est pas responsable des défauts imputables à Belgacom pouvant compromettre le bon fonctionnement du Service.
- 3.7. Si Belgacom suspend ou interrompt pour une raison quelconque le "Service sous-jacent", Euphony ne pourra en être tenu pour responsable ni ne sera tenu de rembourser les frais d'abonnement déjà payés. Si Belgacom suspend ou interrompt le "Service sous-jacent" en raison d'une faute imputable à l'Utilisateur, celui-ci devra payer à Euphony des indemnités de résiliation conformément à l'art. 16.

#### Article 4 : Obligations du Client

- 4.1. Les sommes dues au titre du présent Contrat font l'objet de factures adressées au Client.

- 4.2 Le Client qui quitte ou cède son habitation ou son entreprise sans résilier ou céder son Contrat, reste responsable du paiement des sommes dues à Euphony et de l'usage du Service.
- 4.3 Euphony doit être immédiatement informée par écrit recommandé de tout changement intervenu dans un des éléments d'identification du Client.
- 4.4 Sauf s'il est expressément mandaté par Belgacom, il est interdit au Client de modifier l'infrastructure publique de télécommunications, en ce compris le point de terminaison. Il doit se comporter en bon père de famille vis-à-vis des installations de Belgacom qui se trouvent dans les lieux qu'il occupe seul ou en commun avec d'autres personnes. Le Client ne peut perturber le trafic sur le Réseau, ni mettre le Service en péril par action ou omission.
- 4.5 Le Client reconnaît que les Logiciels restent la propriété des tiers et de Euphony qui sont titulaires des droits intellectuels y afférant, et ceci même en cas de vente de l'Équipement au Client. Par conséquent, le Client n'a qu'une licence d'utilisation sur les Logiciels, valable pour toute la durée de protection des Logiciels par des droits intellectuels. Le Client s'engage à ne pas copier les Logiciels (à l'exception d'une copie de sauvegarde, pour usage personnel) à ne pas modifier les Logiciels et à respecter, en outre, toutes les conditions spécifiques de licence qui lui seront communiquées lors de l'installation ou du téléchargement de certains Logiciels. Le Client qui décide d'utiliser ces Logiciels est considéré comme ayant accepté les conditions spécifiques de licence y étant liées.
- 4.6 Le Client s'engage à utiliser le Service dans le respect des conditions énoncées dans le Contrat et déclare connaître et accepter les règles d'usage en vigueur sur Internet.
- 4.7 Les frais que Euphony doit prendre sur soi à la suite d'une infraction du Client aux termes du Contrat sont à charge du Client.
- 4.8 Le Client déclare avoir pris connaissance de la grille tarifaire et connaître le fonctionnement du Service. Le service Euphony ADSL EULITE est destiné au raccordement d'un (1) PC et le service Euphony ADSL EUCOMFORT est destiné au raccordement de 4 PC maximum. Le Client s'engage à ne pas utiliser de manière permanente une adresse IP dynamique de sorte qu'il disposerait dans la pratique d'une adresse IP fixe, ou à utiliser une adresse IP fixe. Au cas où le Client outrepasserait cette interdiction, Euphony peut, à sa seule et entière discrétion, immédiatement et sans mise en demeure préalable, mettre fin au présent Contrat aux torts du Client.
- 4.9 Le Client est seul responsable du contenu de son site web et de manière générale de l'utilisation qu'il fait des services de Euphony. Le Client préserve Euphony de toutes les actions, prétentions ou revendications de tiers invoquant une violation de leurs droits par le biais du site du Client et plus généralement par l'usage des Services de Euphony ou faisant suite aux mesures prises par Euphony pour remédier à cette prétendue violation.
- 4.10 Le Client déclare disposer de toutes les autorisations nécessaires pour les contenus qu'il diffuse sur son site web ou qu'il insère dans les forums de discussion, et ce pour le monde entier et pour l'entière durée de la diffusion ou de l'insertion et déclare respecter les prescriptions légales en vigueur.
- 4.11 Le Client est tenu d'effectuer une sauvegarde de tout son système et ses données avant l'installation et prendra toutes les dispositions nécessaires pour que son logiciel soit compatible avec celui de Euphony, et notamment en ce qui concerne les systèmes anti-virus, pare-feu etc.
- 4.12 Le Client est tenu de prendre toutes les mesures en vue d'éviter les intrusions frauduleuses dans son système informatique, en installant notamment un pare-feu et un anti-logiciel espion adéquats.

## Article 5: Prix et facturation

- 5.1 Le Prix du Service comprend les frais d'activation du Service, les frais d'abonnement mensuels pour la livraison du Service ainsi que les éventuels frais relatifs à un dépassement du volume internet autorisé, tel que déterminé dans la liste de tarifs Euphony. En ce qui concerne l'installation, le prix varie en fonction du type d'installation choisi par le Client. Les différentes offres d'installation de Euphony sont décrites dans le manuel ou les documents mis à disposition du Client. Toute nouvelle installation ou déménagement d'installation effectué par Euphony sera facturé en fonction des tarifs d'installation en vigueur. En cas d'achat de Pièces auprès de Euphony, le Client est redevable du prix de ces Pièces. Ce prix ne couvre pas l'installation par Euphony. Leur installation par Euphony est soumise aux conditions relatives aux offres d'installation.
- 5.2 Les sommes dues à Euphony sont facturées par Euphony au moyen de la facture téléphonique liée au numéro d'appel de la ligne utilisée pour la fourniture du Service. L'abonnement au Service et le volume supplémentaire sont facturés a posteriori selon le tarif en vigueur. Le paiement ne peut s'effectuer que par domiciliation ou par virement au numéro de compte indiqué par Euphony avec mention des références. En cas de non-paiement d'une facture dans les délais prescrits, Euphony envoie un avis de rappel au client en défaut. Le rappel fixe un nouveau délai de paiement de dix jours calendrier à compter de sa date d'envoi, sans préjudice de l'application de l'article 16 des Conditions générales. L'expiration du délai de paiement indiqué dans le rappel met de plein droit le client en demeure. Deux rappels correspondant à deux retards de paiement consécutifs donnent lieu à la facturation de frais administratifs forfaitaires de 7,5 €, ne dispensant pas des conditions de facturation en vigueur, selon lesquelles des intérêts moratoires de 1% par mois sont comptés, ainsi qu'un dédommagement forfaitaire de 20% du montant de la facture et pour un montant minimum de 40 €.
- Ces conditions de facturation sont d'application sans qu'une mise en demeure par recommandé soit nécessaire.
- 5.3 Euphony enverra au Client un avertissement par e-mail si son volume de transfert internet approche le volume de transfert internet autorisé pour son Service. Euphony facturera le volume supplémentaire en fonction des tarifs en vigueur. Si le volume internet supplémentaire nuit au bon fonctionnement du Service ou à la performance du Réseau pour les autres utilisateurs, Euphony se réserve le droit de ramener la capacité du Service à 64 Kbps jusqu'à la fin du mois civil en cours.
- Le Client a la possibilité de vérifier en ligne le volume internet consommé durant le mois en cours à l'aide de l'outil disponible sur le site de Euphony.
- 5.4 Euphony se réserve le droit de modifier ses Prix et s'engage à en informer ses clients par tous les moyens qu'elle estime justifiés. Les nouveaux Prix entrent en vigueur un mois après la notification de leur modification. Le client qui n'accepte pas cette augmentation du Prix peut résilier son contrat conformément à l'article 18 des conditions générales et ce sans frais supplémentaires jusqu'à un mois après réception de la première facture qui suit l'entrée en vigueur de l'augmentation du tarif.
- 5.5 Si, après l'entrée en vigueur du Contrat, le Client souhaite échanger son Service actuel contre un autre Service ADSL proposé par Euphony, Euphony se réserve le droit de réclamer une indemnité forfaitaire de 25 €. Les frais d'abonnement du nouveau Service seront calculés au pro-rata à partir du jour de changement de Service.

## Article 6 : Responsabilité de Euphony et garantie

- 6.1 Euphony n'est pas responsable pour les dommages dus au non-respect par le Client de ses obligations.
- 6.2 Euphony n'est pas responsable du contenu des communications ou des messages, ni de l'intégrité des données transitant par son Réseau. Euphony n'est pas non plus responsable des services, ni de leur facturation lorsque ceux-ci sont offerts par des tiers et accessibles par son Réseau. Euphony n'émet pas de garantie ni ne peut être tenu responsable pour les services offerts ou les informations diffusées via son réseau. Euphony n'est pas responsable des transactions intervenant entre un tiers et le Client. Sauf mention contraire expresse, Euphony ne peut en aucun cas être considéré comme une partie dans le contrat conclu entre un tiers et le Client.
- 6.3 Sans préjudice des dispositions des paragraphes précédents, la responsabilité de Euphony n'est engagée qu'en cas de fraude ou de faute grave dans son chef ou dans le chef d'un de ses employés. Sa responsabilité se limite à la réparation des seuls dommages prévisibles, directs, personnels et certains que le Client a subis, à l'exception de la réparation de tous dommages indirects ou immatériels, tels que les dépenses supplémentaires, les manques à gagner, les pertes de bénéfices, les pertes de clientèle, les pertes ou les destructions de données et les pertes de Contrats.
- 6.4 Dans tous les cas où Euphony serait éventuellement déclarée responsable, sa responsabilité envers le Client est limitée à 2500 €.
- 6.5 Pour ce qui a trait à l'Équipement et aux Pièces vendus par Euphony, sans préjudice des articles 1641 à 1648 du Code civil et de la loi du 25 février 1991 relative à la responsabilité du fait des produits défectueux, Euphony accorde à titre de garantie uniquement celle qui est accordée par le constructeur dans les limites précisées par celui-ci et, au maximum, pour une période d'un an à dater de l'achat.
- 6.6 Euphony ne garantit la compatibilité avec son Service que des modems, et matériel y afférents, qui répondent aux normes en vigueur (ADSL/PSTN : ANSI T1.413 Issue 2) et aux spécifications techniques d'interface de réseau telles que publiées et régulièrement mises à jour par Euphony. En outre, Euphony n'assume aucune responsabilité en ce qui concerne une éventuelle perte de données du Client, lors de l'installation du Service.
- 6.7 Sous réserve de l'application de la garantie mentionnée dans l'article 6.6. ci-dessus, Euphony n'assume aucune responsabilité pour le filtre ADSL, que celui-ci ait été acheté chez Euphony ou installé ou non par Euphony.

## Article 7 : Responsabilité du Client

- 7.1 Le Client est tenu de veiller, en bon père de famille, à la bonne utilisation du Service. Le transfert de la propriété et des risques relatifs à l'Équipement et/ou aux Pièces a lieu au moment de la livraison.
- 7.2 La communication par le Client des données confidentielles le concernant ou que celui-ci considère comme telles, par l'intermédiaire du Service, a lieu à ses risques et périls. Le Client prend toutes les mesures nécessaires pour que ses données restent confidentielles et intactes. Conformément à la législation en vigueur et au présent Contrat, Euphony n'est pas responsable de la divulgation de données confidentielles stockées sur son système informatique. Le Client veille également à la protection de ses données et de ses logiciels contre les virus, les logiciels espions ou autres programmes nuisibles.
- 7.3 Le Client est seul responsable de tout préjudice, direct ou indirect, matériel ou immatériel causé par lui ou une tierce personne utilisant le Service, à Euphony ou à des tiers. Le Client s'engage à rembourser Euphony de toute demande, réclamation, condamnation

en dommages et intérêts dont Euphony serait l'objet suite au comportement ou aux messages que le Client ou toute tierce personne utilisant le Service souscrit par le Client aurait diffusés sur Internet ou à une violation aux droits intellectuels de tiers par le Client ou toute tierce personne utilisant le Service souscrit par le Client.

## Article 8 : Maintenance

- 8.1 Si les conditions d'exploitation ou d'organisation du Réseau l'exigent, Euphony peut modifier unilatéralement les caractéristiques techniques du Service.
- 8.2 Euphony se réserve le droit d'interrompre ou de limiter le Service à des fins de maintenance, pour effectuer des aménagements ou en cas d'utilisation ou de dysfonctionnement du Service créant une perturbation de ce Service ou d'autres services de Euphony. Euphony veillera à en réduire la durée au temps nécessaire à la réalisation des travaux. Euphony ne sera redevable d'aucune indemnité ou dommage de quelque nature que ce soit pour de telles interruptions ou limitations.
- 8.3 Belgacom et Euphony se réservent le droit d'accéder à distance au modem du Client en vue d'effectuer des opérations de maintenance, de configuration ou de monitoring. Belgacom et Euphony auront le droit d'accéder aux locaux du Client pour y effectuer tous les travaux et modifications nécessaires pour garantir le bon fonctionnement du Service, tels qu'une installation, une adaptation, réparation et/ou inspection des câbles, des lignes, des équipements télécoms et leur configuration. Le Client autorise à tout moment Belgacom et Euphony ainsi que leurs fournisseurs à accéder aux lieux où sont situés les éléments du Service.

## Article 9 : Helpdesk

Euphony met un helpdesk à disposition du Client. Le helpdesk de Euphony est disponible pour régler les problèmes relatifs à la fourniture du Service. Euphony mettra en oeuvre les efforts raisonnablement nécessaires pour résoudre les problèmes du Client.

## Article 10 : Equipement

- 10.1. Le Client autorise Euphony et ses employés à effectuer dans ses locaux les travaux ou aménagements nécessaires au bon fonctionnement du Service, tels qu'une installation, une adaptation, réparation et/ou inspection des câbles, des lignes, des équipements télécoms et leur configuration.
- 10.2. Le Client doit permettre aux employés de Euphony, qui pourront se justifier de ce statut, d'accéder facilement et à une heure convenable aux lieux où sont situées les différentes composantes du Service.
- 10.3. Sauf si l'installation est effectuée par le Client lui-même (ou s'il s'agit d'une installation télécom), un test de fonctionnalité du service aura lieu au moment de l'installation. Si, à ce moment, le Client n'a pas fait de remarques sur le fonctionnement de l'Équipement, il reconnaît avoir reçu l'Équipement en bon état de fonctionnement sans vices apparents ou défauts.
- 10.4. Le Client ne peut apporter aucune modification à l'Équipement qui serait susceptible de perturber le Réseau.
- 10.5. En cas d'achat d'un Équipement défectueux ou endommagé auprès de Euphony, le Client pourra bénéficier d'un remplacement pour autant qu'il possède encore sa preuve d'achat et que l'Équipement soit encore sous garantie. Si l'ADSL n'est pas disponible dans la région du Client, l'Équipement restitué dans un délai maximum d'un mois à partir de la date de la facture pourra faire l'objet d'un remboursement pour autant qu'il ne présente aucune dégradation.

## Article 11 : Code de conduite applicable au Client

- 11.1 Il est interdit d'utiliser le Service à d'autres fins que des fins licites, notamment :
- a) Le Client est tenu de respecter les législations en vigueur lorsqu'il transmet des données par le biais du Service. Les données interdites sont notamment, mais pas exclusivement, des informations illicites, incorrectes, obscènes, diffamatoires, portant atteinte à l'ordre public et/ou aux bonnes moeurs, portant atteinte à la vie privée des utilisateurs ou incitant à la haine raciale et la xénophobie.
  - b) Le Client veillera à respecter et à ne pas porter atteinte aux droits intellectuels de Euphony ou de tiers, dont les droits d'auteur.
  - c) Le Client s'engage également à ne pas envoyer de messages ou de données non sollicités.
  - d) Le Client s'engage à ne pas de commettre d'actes de piratage informatique à l'encontre du système de Euphony ou de tout autre système.
  - e) Le Client s'engage à respecter le code de conduite de l'ISPA et notamment les clauses relatives à l'utilisation correcte d'Internet.
- 11.2 Il est interdit d'utiliser le Service en vue :
- a) d'accéder illégalement aux données des réseaux connectés ;
  - b) de nuire au bon fonctionnement du Service ou de nuire à l'utilisation ou la capacité des performances pour les autres Clients, notamment en générant de grosses capacités de trafic injustifiées (inondation de réseau et pollupostage) ;
  - c) d'endommager ou détruire l'intégrité des données informatiques.
- 11.3 Le Client s'engage à se conformer à l'étiquette et aux règles de bonne conduite ("acceptable use policies") en vigueur sur les réseaux auxquels il accèdera par l'intermédiaire du Service.
- 11.4 Euphony invite le Client à lui signaler tout contenu illicite qui serait accessible à partir de son Réseau afin que Euphony puisse prendre les mesures nécessaires et adaptées pour effacer cette information ou la rendre inaccessible.
- 11.5 Euphony ne peut être tenue pour responsable des infractions commises par des tiers ou par le Client via ses services. Au cas où le Client, ou une personne utilisant le Service souscrit par le Client, contreviendrait de quelque manière que ce soit aux articles 4 et 11, Euphony est en droit de suspendre, immédiatement et sans mise en demeure préalable, la fourniture du Service et de résilier le contrat aux torts du Client.

## Article 12 : Vie privée et confidentialité

- 12.1. Les données personnelles communiquées par le Client à EUPHONY sont enregistrées dans les fichiers de EUPHONY (Ankerrui 9, 2000 Anvers) et sont traitées dans le cadre de campagnes d'information ou de promotion relatives aux produits et services de EUPHONY. Au cas où le Client ne souhaiterait pas recevoir de telles informations, il peut se faire inscrire gratuitement sur une liste prévue à cet effet auprès de EUPHONY et ce à l'adresse susmentionnée. Les données personnelles relatives au Client sont également utilisées par EUPHONY, qui soutient la prestation de services, pour la gestion du service que EUPHONY fournit au Client ainsi que dans le cadre d'études de marché et de la gestion de la clientèle.
- 12.2 EUPHONY s'engage à ne pas communiquer de données personnelles de Clients à des tiers si ce n'est sur ordre des autorités judiciaires compétentes.
- 12.3. Le Client dispose d'un droit de regard et de correction de ses données personnelles. Le Client adresse pour ce faire une requête datée et signée accompagnée d'une preuve de son identité à EUPHONY.
- 12.4. Le Client s'engage à préserver le caractère secret et confidentiel de son mot de passe et de son code d'accès et à ne pas communiquer ces derniers à un tiers. Chaque utilisation des éléments d'identification aura lieu sous la seule et entière responsabilité du Client. En

cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse d'un de ces éléments, le Client devra, soit procéder à une modification de son mot de passe à l'aide des outils fournis par Euphony, soit en informer Euphony dans les plus brefs délais. Cette communication devra être confirmée par lettre recommandée. La responsabilité du Client sera uniquement levée le jour ouvrable suivant le jour de réception de cette lettre recommandée par Euphony.

## Article 13 : Force majeure

La responsabilité de Euphony ne peut être engagée en cas de retards ou de manquements dans l'exécution de ses prestations, quand ceux-ci sont la conséquence de faits ou de circonstances qui sont indépendants de sa volonté, imprévisibles et qu'elle ne pouvait pas éviter; comme entre autres, les cas de guerre, d'émeutes, de troubles, d'agitation civile, d'actions de la part d'autorités civiles ou militaires, d'embargos, d'explosions, de grèves, de lock-out ou de conflits sociaux (y compris ceux impliquant son personnel), d'inondations, de gel prolongé, d'incendies ou d'orages, toute rupture contractuelle par un fournisseur, toute rupture de stock auprès des fournisseurs de Euphony.

## Article 14 : Cession du Contrat

- 14.1 Le Client ne peut céder le Contrat qu'à une personne domiciliée ou résidant simultanément à la même adresse. Le cédant et le cessionnaire se mettent d'accord au sujet de la cession et en font part à Euphony par le biais d'un document signé par les deux parties.
- 14.2 Le Client qui s'est vu interdire par jugement, l'accès et/ou le séjour à l'adresse où est situé ce raccordement, reconnaît à Euphony le droit de procéder d'office à la cession du Contrat à la personne qui occupe légalement le lieu du raccordement, si celle-ci en fait la demande.
- 14.3 En cas de décès du Client, le Contrat continue à l'égard de la succession jusqu'à sa résiliation ou sa cession à un héritier, un légataire ou une personne domiciliée ou résidant simultanément à la même adresse que le Client décédé.
- 14.4 La cession est gratuite et comporte la transmission au cessionnaire de tous les droits et obligations découlant du Contrat.

## Article 15 : Déménagement

- 15.1 Si le Client déménage vers un autre lieu de résidence en Belgique, il doit entreprendre les démarches nécessaires pour continuer à bénéficier du Service à sa nouvelle adresse (cf. art. 3.4 & 4.3). Le Client doit informer le Service Clientèle de Belgacom que le signal ADSL faisant l'objet du Service devra dès lors être fourni à sa nouvelle adresse. Le Client reste redevable des frais d'abonnement dans le cas d'un déménagement en Belgique sauf : 1) en cas de cession d'un contrat (cf. art. 14) ou 2) si Euphony ne peut livrer le Service à la nouvelle adresse, cas dans lequel le Client peut résilier sans indemnités (cf. art. 18).
- 15.2 Si le Client déménage vers une adresse à l'étranger et qu'il ne cède pas le contrat (cf. art.14), Euphony se réserve le droit de rompre le contrat unilatéralement et le Client sera redevable des frais de résiliation déterminés à l'article 16.

## Article 16 : Durée du Contrat

Le Contrat prend effet au commencement de la livraison du Service par Euphony. Le Contrat est conclu pour la durée indiquée dans le Contrat mais avec un minimum d'un (1) an. Euphony et le Client pourront résilier le Contrat par lettre recommandée moyennant un délai de 7 jours après signature du Contrat. A défaut de résiliation par le Client, au plus tard un mois avant la fin de la durée initiale

du Contrat selon les modalités de l'article 18, ce Contrat sera renouvelé par reconduction tacite pour une durée indéterminée. Si le Client desire mettre fin au Contrat avant l'échéance de la durée initiale du Contrat, pour quelque raison que ce soit, Euphony est en mesure d'exiger de plein droit des indemnités pour rupture anticipée du Contrat (sous réserve des dispositions de l'art. 23.). Cette indemnité est fixée forfaitairement et irrévocablement à cent pour cent (100%) des redevances mensuelles encore dues jusqu'à l'échéance normale du Contrat. Après expiration de la durée initiale du Contrat, le Client pourra à tout moment mettre fin au Contrat moyennant un préavis d'un mois.

#### Article 17 : Suspension et résiliation par Euphony

- 17.1 Sans préjudice des autres dispositions du Contrat, si le Client ne remplit pas ses obligations nées du présent Contrat, Euphony peut ramener la capacité du service à 64 Kbps ou suspendre totalement le Service après d'envoi d'un rappel informatif resté sans effet pendant un délai de dix jours ouvrables à compter de sa date d'envoi.
- 17.2 En cas de manquement grave du Client à ses obligations, notamment en cas d'infraction manifeste à la loi ou aux droits de tiers, en cas de non respect par le Client du code de conduite, en cas de mise en péril de l'intégrité de ses services et du bon fonctionnement du réseau, Euphony peut bloquer immédiatement l'accès du client à son réseau et l'accès au contenu en question par des tiers. Le Client est informé par e-mail et/ou courrier de ce blocage dans des délais raisonnables, et mis en demeure de respecter ses obligations. Si, dans un délai de 10 jours ouvrables à dater du lendemain de l'envoi de la mise en demeure, le Client ne remplit pas ses obligations et ne s'est pas engagé à les respecter formellement pour le futur, Euphony a le droit de résilier le présent contrat. La résiliation du contrat ne donne aucun droit à de quelconques dommages et intérêts pour le Client.
- 17.3 Si Euphony reçoit une plainte d'un tiers, quelle qu'en soit la forme, prétendant que le contenu inséré par le Client ou que l'usage par le Client des services de Euphony porte atteinte à un de ses droits, Euphony peut, au choix, sans droit à des dommages et intérêts pour le Client, retirer le contenu inséré par le client et considéré par le tiers comme violant ses droits, ou suspendre provisoirement l'accès du Client aux services de Euphony, après mise en demeure par e-mail et/ou par courrier restée sans effet pendant cinq (5) jours ouvrables à dater du lendemain de l'envoi. En cas de réaction du client, Euphony a le droit de communiquer au plaignant les documents justificatifs produits le cas échéant par le Client. Si le plaignant estime les documents non satisfaisants, Euphony a le droit, selon le cas, sans donner droit à des dommages et intérêts pour le Client, de retirer le contenu considéré par le tiers comme violant ses droits, ou de suspendre provisoirement l'accès du client aux services de Euphony. Cette disposition est applicable, quel que soit le contenu visé par la plainte, y compris notamment les hyperliens et les documents insérés par le client.
- 17.4. La mise à disposition des forums de discussion peut être suspendue en cas de force majeure ou de survenance d'un événement hors du contrôle de Euphony, ou pour des interventions de maintenance, ou encore en cas de panne. Les interruptions n'ouvrent aucun droit à indemnité. Euphony s'efforce d'informer les clients, dans des délais raisonnables, des interruptions, ainsi que de limiter au minimum de temps la durée des interruptions.
- 17.5. La suspension du Service intervenant dans le cadre de l'article 17.1, 17.2 ou 17.3 prend fin lorsque le Client s'est conformé à ses obligations. Le Service est rétabli moyennant paiement par le Client des frais forfaitaires d'activation.

- 17.6. Pendant toute la durée de la suspension du Service, le paiement du prix reste dû par le Client. Si, dans les soixante jours ouvrables de la suspension, le Client ne s'est pas mis en règle, Euphony peut résilier de plein droit le Contrat moyennant préavis minimum de trente jours ouvrables par lettre recommandée.
- 17.7. Euphony peut, de plein droit et sans mise en demeure, résilier le Contrat en cas de faillite ou de liquidation concernant le Client.
- 17.8. Euphony peut mettre fin ou suspendre la fourniture du Service en cas d'ordre ou d'injonction d'une autorité administrative ou judiciaire. En aucun cas, le Client ne pourra réclamer le paiement d'indemnités.

#### Article 18 : Résiliation par le Client

La rupture définitive du contrat prend effet un mois après réception par Euphony de la notification de résiliation envoyée par le Client. Cette notification doit être effectuée par lettre recommandée adressée au siège social d'Euphony.

#### Article 19 : Notifications

- 19.1 Toutes les notifications à Euphony seront envoyées par courrier recommandé au siège social. Sauf stipulé autrement, les notifications au Client pourront être envoyées à l'adresse que ce dernier a mentionné sur sa demande d'activation. Euphony et le client s'engagent à s'informer mutuellement et dès que possible de tous les changements éventuels.
- 19.2 Les plaintes concernant le Service sont uniquement recevables si elles sont signalées dans un court laps de temps suivant la si découverte du manquement, ceci afin de rendre un contrôle possible.

#### Article 20 : Administration de la preuve

- 20.1 Euphony et le Client conviennent que toute communication réalisée entre eux par e-mail (excepté la résiliation par le Client, cf. art. 18) a la même valeur légale qu'une correspondance écrite ou signée.
- 20.2 Euphony et le Client conviennent que les informations relatives aux communications, aux Contrats et aux paiements enregistrées par Euphony, sur un support durable et inaltérable, ont force probante.
- 20.3 Euphony n'est pas tenu par les conventions que le Client aurait conclu par le biais du Service avec des fournisseurs de services qui utiliseraient d'autres modes de preuve conventionnels.

#### Article 21 : Stipulations diverses

- 21.1 Les conditions spécifiques et les conditions générales forment un seul Contrat conclu entre les Parties concernant ce sujet.
- 21.2 Tous les accords et conventions précédents, oraux ou écrits, sont considérés comme nuls et nonavenus et remplacés entièrement par les termes du présent Contrat.
- 21.3 Une disposition du Contrat légalement nulle ou inapplicable n'enlève rien à la validité des autres dispositions.
- 21.4 La validité du Contrat souscrit par un mineur est conditionnée par l'accord écrit d'un de ses parents ou de son tuteur. Cet accord doit parvenir à Euphony conjointement au présent Contrat.

#### Article 22 : Droit applicable et tribunaux compétents

Les dispositions du présent Contrat sont soumises au droit belge. Toute contestation relative à l'interprétation ou à l'application du présent Contrat, qui ne peut être résolue à l'amiable entre les Parties, est de la compétence exclusive des tribunaux d'Anvers.

Euphony s'engage à informer le client, au moins un mois à l'avance, par tout moyen approprié, des modifications des conditions du Contrat. La publication d'un message sur un site internet de Euphony ou sur un forum de discussions (newsgroup) est considérée comme une méthode appropriée. Le Client qui, à l'occasion d'une modification des conditions ou d'une augmentation des prix, n'accepte pas les nouvelles conditions, peut résilier son contrat conformément à l'article 18. Cette résiliation est gratuite si le Client respecte les délais de résiliation suivants : 1) pour un changement de conditions, un mois après la mise en pratique des modifications, 2) pour une augmentation des tarifs, un mois après réception de la première facture sur laquelle sont appliquées lesdites augmentations. .

Si après concertation d'Euphony, aucune solution n'est trouvée pour un problème lié au Contrat ou au Service, le Client peut s'adresser au Service de Médiation pour les Télécommunications ([www.ombudsmantelecom.be](http://www.ombudsmantelecom.be)).

**Dispositions ayant trait à l'exécution d'une migration ADSL**

Si vous êtes actuellement abonné à l'ADSL chez un autre fournisseur, Euphony devra, dans le cadre de l'exécution du Contrat, faire entreprendre une migration ADSL par Belgacom. Lors de cette migration, votre signal ADSL sera transféré par Belgacom, de votre opérateur actuel vers Euphony.

Les plaintes relatives aux dommages ou désagréments causés par cette migration, portant en particulier sur l'interruption momentanée des services de téléphonie fixe, devront être adressées à Euphony exclusivement.

Belgacom ne pourra pas être tenu responsable par le Client des éventuels dommages résultant de cette migration, sauf s'ils sont la conséquence d'une erreur manifeste de Belgacom.