

Avis sur les conditions générales de Billi

Bruxelles, le 29 février 2012

1. Cadre légal

L'article 108, § 3, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (ci-après « LCE ») 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 cet article.

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.

Un projet du présent avis a été transmis à Billi le 9 janvier 2012. Billi y a répondu dans un courrier du 20 janvier 2012. Les commentaires de Billi sont indiqués ci-après.

2. Avis

Au cours de la réunion plénière du 29 février 2012 du Comité Consultatif pour les télécommunications, le Comité formule les remarques suivantes concernant les conditions générales de Billi.

Les articles 7.2, 7.3 et 8.1 des conditions générales de Billi stipulent ce qui suit:

7.2. En cas d'interruption, BILLI s'engage à des délais de rétablissement précisés dans l'Annexe Technique.

7.3 L'Annexe Technique prévoit les compensations qui Vous seront dues par BILLI, si les Services n'étaient pas fournis, ou s'ils ne respectent pas le niveau de qualité indiqué.

8.1 Sans que sa responsabilité puisse être engagée, BILLI peut effectuer la Maintenance nécessaire pour le bon fonctionnement de ses Services. Sauf en cas de dol ou de faute grave dans le chef de BILLI, Vous ne pouvez réclamer à BILLI aucune indemnité ou compensation de quelque nature qu'elles soient du fait de cette Maintenance.

Dans la pratique, il ne sera pas toujours possible pour un abonné de déterminer si une interruption

du service est due à une maintenance ou à une perturbation.

C'est pourquoi il est essentiel que Billi prévoie une communication suffisamment transparente vis-à-vis des abonnés concernés à propos des perturbations et des interruptions de service suite à une maintenance.

En l'absence d'une telle transparence, l'article 8.1 des conditions générales peut être considéré comme abusif au sens de l'article 74, 1°, de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur. Cet article stipule en effet que:

Art. 74 Dans les contrats conclus entre une entreprise et un consommateur, sont en tout cas abusives, les clauses et conditions ou les combinaisons de clauses et conditions qui ont pour objet de :

1° prévoir un engagement irrévocable du consommateur, alors que l'exécution des prestations de l'entreprise est soumise à une condition dont la réalisation dépend de sa seule volonté;

Billi déclare à ce sujet que dans la pratique, un abonné peut facilement faire la différence entre une interruption pour cause de maintenance et une perturbation: les travaux de maintenance sont en effet annoncés dans une "Newsletter" qui est distribuée aux abonnés concernés.

En cas d'interruption due à un manquement sur son propre réseau, Billi prévoit une compensation pour les abonnés qui en sont victimes, cette compensation étant proportionnelle à la durée de l'interruption.

L'article 13.1 des conditions générales de Billi stipule:

13.1 Sans préjudice aux articles 13.2 à 13.8, le Contrat ne peut être résilié au cours de la première année. Si Vous avez sollicité une modification quant aux Services ou aux options souscrits, le Contrat en cours est prolongé automatiquement d'une durée d'un (1) an à partir de ladite modification.

Cette disposition constitue une précision de l'article 12 des conditions générales qui règle la durée du contrat:

12.1 Le Contrat est souscrit pour une durée d'un (1) an à compter de la date d'Activation des Services BILLI, sauf conditions spéciales stipulées sur la confirmation du bon de commande.

12.2 Sauf notification préalable de préavis de votre part ou de la part de BILLI par lettre recommandée, au moins un (1) mois avant sa date d'échéance, le Contrat sera automatiquement reconduit pour une durée indéterminée.

L'article 12 des conditions générales précise ainsi clairement qu'un contrat auprès de Billi doit être considéré au cours de la première année comme un contrat à durée déterminée qui après

reconduction, se transforme après un an en un contrat à durée indéterminée.

Stipuler qu'une modification du contrat en cours implique automatiquement une reconduction de celui-ci pour un an, doit être compatible avec l'article 82, § 2, LPMC, qui prévoit:

§ 2. Sans préjudice de la loi du 25 juin 1992 sur le contrat d'assurance terrestre, le consommateur peut, après la reconduction tacite d'un contrat de service à durée déterminée, résilier le contrat à tout moment, sans indemnité, au terme d'un délai de préavis déterminé dans le contrat, sans que ce délai puisse être supérieur à deux mois.

En ce sens, il ne sera acceptable que dans des cas exceptionnels qu'un contrat soit prolongé pour une durée déterminée (à savoir un an) – et ainsi converti en un nouveau contrat à durée déterminée qui n'est pas résiliable sans pénalité, - lorsque ce contrat est modifié. En effet, cette exception ne sera acceptée que lorsque la modification d'un contrat présuppose un nouveau contrat : ce n'est que lorsque des parties essentielles du contrat sont modifiées de telle sorte que le contrat ainsi obtenu doit être considéré comme un nouveau contrat plutôt que comme une modification du contrat initial, que l'on peut dire qu'une nouvelle durée de contrat d'un an est d'application à partir de l'établissement du nouveau contrat, et ce, conformément à l'article 12 des conditions générales. Il peut également être ajouté qu'une modification d'un élément essentiel du contrat ne peut pas être imposée unilatéralement par l'opérateur. Si ces deux conditions ne sont pas remplies, l'article 13.1 n'est pas compatible avec l'article 82, § 2, LPMC.

Billi y a répondu ce qui suit:

« Concernant l'article 13.1 de nos conditions générales vous soulevez là un point intéressant. A l'heure actuelle, nous n'appliquons pas cet article car notre CRM ne nous permet en effet pas encore de mettre cela en œuvre. Cependant, il est vrai qu'une refonte de notre article semble nécessaire.

Nous tenons notre position quant à la prolongation, pour une période de 1 an, lors de toutes modifications relatives à un ou plusieurs service(s).

En ce qui concerne les options et pour au tant que cela ne soit pas abusif dans leur chef, nous laissons toute liberté aux abonnés de modifier celles-ci. En cas de suppression d'option, l'abonné devra respecter un préavis d'un mois prenant cours le premier jour du mois suivant la notification par l'envoi du formulaire de « Suppression d'options ». Par ailleurs, toute option souscrite prendra fin, au plus tard, simultanément avec la résiliation de l'ensemble de l'abonnement. En conséquence, aucun abonné ne sera sujet à acquitter des sommes pour des options dont il ne pourrait plus bénéficier. »

Billi a ajouté oralement que l'article 13.1 était uniquement d'application lorsque la modification de contrat est à l'initiative du client. L'article 13.1 n'est donc pas d'application au cas où Billi souhaiterait apporter une modification au contrat.

Si ces deux éléments (c.-à-d. que l'article 13.1 porte sur des modifications des éléments essentiels

du contrat et que ces modifications sont effectuées à la demande ou à l'initiative du client de Billi), figurent clairement comme tels dans les conditions générales, l'article 13.1 des conditions générales peut, sur ce point, être considéré comme compatible avec l'article 82, § 2, LPMC.

Si le présent Contrat est conclu à distance au sens de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur («LPMC»), **le consommateur a le droit de notifier à l'entreprise qu'il renonce à l'achat, sans pénalités et sans indication de motif, dans les quatorze jours calendrier à dater du lendemain du jour de la livraison du bien ou de la conclusion du contrat de service.** Si la prestation de service a commencé, avec l'accord du consommateur, avant la fin du délai de rétractation ou si des logiciels informatiques ont été descellés par le consommateur, **le consommateur ne dispose pas du droit de renoncer à l'achat.**

Si le présent Contrat est conclu en dehors des locaux de l'entreprise au sens de LPMC, **dans les sept jours ouvrables à dater du lendemain du jour de la signature du présent contrat, le consommateur a le droit de se rétracter sans frais de son achat, à condition d'en prévenir l'entreprise par lettre recommandée à la poste. Toute clause par laquelle le consommateur renoncerait à ce droit est nulle. En ce qui concerne le respect du délai, il suffit que la notification soit expédiée avant l'expiration de celui-ci.**

Pour l'appréciation de votre droit de renonciation/rétractation, voyez les articles 4.3 et 4.4 ci-dessous.

Les présentes conditions générales s'appliquent à toutes les relations contractuelles entre Vous et Favco sprl, dont le siège est situé au 83 chaussée de Nivelles à 1420 Braine l'Alleud et enregistrée à la banque carrefour des entreprises sous le n° 0820.716.307 (ci-après «BILLI»). Chaque service et/ou promotion peut faire également l'objet de conditions particulières qui prévalent sur les conditions générales en cas de contradiction. Veuillez Vous informer auprès du service clientèle des conditions liées à chaque service et/ou promotion de votre contrat en téléphonant au 022 900 900 au prix d'appel normal. Aucune modification ou aucun ajout ne peut être apportée au Contrat sans l'accord préalable et écrit de BILLI.

1. Définitions

Vous trouvez ci-dessous une liste contenant les définitions de certains termes techniques utilisés dans les présentes conditions générales:

1.1 Activation ou Activer: signifie la mise en opération des Services qui Vous sont fournis par BILLI.

1.2 Annexes: signifie l'Annexe Technique et l'Annexe Tarifaire jointes aux présentes conditions générales, dont elles font partie intégrante.

1.3 Annexe Technique: désigne l'annexe qui précise les aspects techniques des Services fournis par BILLI.

1.4 Annexe Tarifaire: désigne l'annexe qui précise les tarifs des différents Services fournis par BILLI.

1.5 Assistance BILLI: signifie l'assistance téléphonique décrite à l'article 9 qui Vous est fournie par BILLI pour résoudre toutes les questions techniques et difficultés, que Vous pourriez éprouver lors de l'installation ou de l'utilisation des Services. Cette assistance se compose d'une part, du département administratif et commercial

et, d'autre part, du département technique. L'assistance est joignable au numéro 022 900 900.

1.6 BILLI: signifie la personne morale identifiée en tête des présentes conditions générales.

1.7 Billicorder : désigne le décodeur Haute définition (HD) avec disque dur d'une capacité de 250 Gb.

1.8 BOX: signifie la boîte qui contient l'Équipement nécessaire pour l'utilisation des Services de TV.

1.9 Contrat: signifie la convention conclue entre Vous et BILLI. Le Contrat comprend le Formulaire de Souscription, les présentes conditions générales et leurs Annexes et, le cas échéant, la convention de location ou d'achat de l'Équipement.

1.10 Débit: signifie le volume de transfert de données transitant par votre ligne Internet. Il comprend donc l'envoi et la réception de données.

1.11 Équipement: signifie l'équipement nécessaire pour l'utilisation des Services qui se compose d'un modem et le cas échéant d'une Billicorder pour la TV, à l'exception de votre équipement terminal (par exemple un téléphone, une télévision, un ordinateur, etc.). Pour le détail de l'inventaire, voir l'Annexe Technique.

1.12 Formulaire de Souscription: signifie le formulaire décrivant les Services que Vous souhaitez souscrire auprès de BILLI.

1.13 Maintenance: signifie les services de BILLI visant à maintenir ou à rétablir les Services afin d'en assurer le bon fonctionnement. Elle peut inclure des services de dépannage, de réparation, de réglage, de révision, de contrôle et de vérification des différents équipements, lignes et réseaux.

1.14 Modem : dispositif électronique permettant de se connecter au réseau d'un fournisseur d'accès internet (FAI) via une ligne téléphonique analogique.

1.15 Point de proximité: signifie le point de distribution que Vous avez sélectionné pour recevoir ou retourner la BOX ou l'Équipement.

1.16 Portabilité: signifie la possibilité de conserver un numéro téléphonique lors d'un changement d'opérateur téléphonique.

1.17 Service(s): signifie un ou plusieurs services, tels que décrits à l'article 3 des présentes conditions générales, dont les détails sont spécifiés dans le Formulaire de Souscription et dans les Annexes.

1.18 Suspension ou suspendre : signifie la mise hors service de tous les accès à l'exception des accès téléphoniques entrant.

1.19 Vous: désigne la personne physique qui est liée à BILLI par le Contrat et qui est un consommateur au sens de l'article 2, 3^e LPMC.



CONDITIONS GÉNÉRALES BILLI

2. Conditions d'accès aux Services

Pour pouvoir bénéficier des Services, Vous devez remplir certaines conditions. Ces conditions sont explicitées ci-dessous. Pour toute question à ce sujet Vous pouvez contacter l'Assistance BILLI.

2.1 Conditions liées à votre équipement terminal

En fonction des Services requis, votre équipement (ordinateur, téléphone, téléviseur) devra satisfaire à certaines caractéristiques techniques décrites dans l'Annexe Technique.

2.2 Condition de localisation

Pour pouvoir bénéficier des Services, votre point de raccordement au Service doit être situé dans la zone de couverture du Service. Cette zone de couverture varie en fonction des Services auxquels Vous désirez Vous raccorder. Vous pouvez consulter la disponibilité des Services à votre adresse sur le site web www.billi.be ou en appelant l'Assistance.

2.3 Conditions concernant la possibilité technique de raccordement

Pour pouvoir bénéficier de certains Services, Vous devez avoir accès à une prise de téléphone qui communique avec le répartiteur de votre habitation ou immeuble. Si des travaux sont nécessaires pour raccorder votre prise au répartiteur, il est possible qu'un forfait supplémentaire Vous soit proposé pour bénéficier du raccordement. Le raccordement de votre prise peut être refusé par l'installateur si l'ampleur des travaux est jugée trop importante.

Dans ce cas, Vous devrez restituer l'équipement reçu. Aucun frais ne Vous sera facturé.

3. Services fournis par BILLI

BILLI Vous offre les principaux Services suivants, décrits plus en détails ci-dessous et précisés dans votre Formulaire de Souscription, qui peuvent, le cas échéant, ne pas être disponibles à titre individuel:

- le Service d'accès à l'Internet ADSL
- le Service de téléphonie fixe
- le Service de télévision
- le Service de téléphonie mobile
- le Service Web TV

3.1 Le Service d'accès Internet

3.1.1 Description générale:

Le Service d'accès Internet Vous permet d'accéder de façon illimitée à Internet par le réseau téléphonique en utilisant la technologie ADSL.

BILLI Vous propose un ensemble de sécurité optionnel mais gratuit, incluant notamment un antivirus standard et un système de contrôle parental. Pour bénéficier du contrôle parental, Vous devez préalablement paramétrer cette option conformément aux indications fournies sur le site web www.billi.be ou par l'Assistance BILLI. Certains Services peuvent nécessiter la conclusion des licences d'utilisation standards, auquel cas cela sera mentionné explicitement au cours de votre procédure de paramétrage.

Pour plus d'informations notamment en ce qui concerne le Débit maximal et la vitesse de téléchargement, veuillez consulter l'Annexe Technique. Le Débit maximal et la vitesse de téléchargement peuvent varier notamment

en fonction du type de raccordement entre le modem et l'ordinateur et du nombre d'utilisateurs en aval.

3.1.2 Conditions et avertissements:

- L'utilisation du Service d'accès Internet est strictement privée et personnelle. Toute utilisation à titre commerciale ou professionnelle ou au profit des personnes extérieures au cercle de la famille est interdite.

- Cet usage doit être licite, normal, conforme au comportement d'un bon père de famille et conforme aux règles d'utilisation décrites à l'article 3.1.3 ci-dessous.

- La qualité du Service d'accès Internet dépend de différentes variables, comme par exemple les lignes et matériels utilisés par les exploitants locaux et les lignes et matériels utilisés par les exploitants de sites consultés, qui ne sont pas sous le contrôle de BILLI et qui peuvent mener à des pertes d'information ou de connexion, des problèmes de transfert ou de consultation de données, des erreurs, etc. BILLI garantit toutefois un taux de disponibilité minimal décrit à l'Annexe Technique.

- Les logiciels mis à votre disposition par BILLI sont la propriété de tiers ayant octroyé à BILLI un droit d'utilisation ou de BILLI. Ces derniers sont titulaires des droits de propriété intellectuelle (notamment le droit d'auteur) y afférents, et ce, même en cas de vente de l'Équipement. Vous disposez uniquement d'une licence d'utilisation des logiciels. Il Vous est donc interdit de copier ceux-ci, sauf à des fins de sauvegarde, de les modifier, de les revendre, de les louer ou de les utiliser autrement que ce qui est explicitement convenu avec BILLI. BILLI Vous invite à prendre connaissance des conditions spécifiques des licences relatives à ces logiciels qui se trouvent dans la BOX et auxquelles Vous devez Vous conformer. En utilisant ces logiciels, Vous êtes réputé avoir accepté les conditions spécifiques de licence y relatives.

- Il n'est pas exclu que des données circulant via Internet soient détournées par des personnes malveillantes ou que des tiers non autorisés accèdent à votre ordinateur. BILLI ne supporte aucune responsabilité pour de tels actes.

Il Vous est dès lors conseillé de vérifier le niveau de sécurité des sites consultés avant de procéder à un quelconque transfert de données et de ne pas communiquer à des tiers des mots de passe et autres données confidentielles ou personnelles. De manière générale, BILLI Vous conseille de prendre toute mesure utile et nécessaire contre la cybercriminalité et les virus informatiques.

- L'usage de certains contenus et données sur internet peut être réglementé. Certains contenus et données peuvent notamment être protégés par un droit de propriété intellectuelle comme le droit d'auteur. Lors de l'utilisation des Services, Vous resterez responsables de la protection de vos propres données et contenus et du respect des réglementations applicables aux données et droits de propriété intellectuelle sur les contenus de tiers, notamment, sans y être limité, la protection par le droit d'auteur.

- BILLI n'a aucun contrôle sur les informations accessibles via Internet. Ces informations relèvent de la responsabilité des sites et autres services qui les fournissent.

- En cas d'utilisation interdite du Service d'accès Internet et, notamment, en cas de non-respect des règles d'utilisation décrites au point 3.1.3 ci-dessous, BILLI se réserve le droit de résilier le Contrat à tout moment dans les conditions prévues à l'article 13.3 des présentes conditions générales.

- En tout état de cause, Vous êtes seul responsable de

l'utilisation que Vous faites du Service d'accès internet.

- Vous restez seul responsable, vis-à-vis de BILLI et vis-à-vis des tiers, du contenu que vous avez publié sur Internet (en ce compris, notamment, les logiciels, les hyperliens, les fichiers infectés par un virus ou présentant un défaut) et des éventuelles conséquences dommageables de cette publication.

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

3.1.3 Règles d'utilisation:

3.1.3.1 Vous Vous engagez à ne pas utiliser le Service d'accès Internet pour, de manière directe ou indirecte, porter préjudice à autrui, notamment en :

- ne commettant pas des actes de piratage informatique, de « cracking » ou de « hacking » à l'encontre du système de BILLI ou de tout autre système;
- n'accédant pas illégalement aux données des réseaux connectés et ne modifiant pas ou ne détruisant pas celles-ci;
- ne perturbant pas le bon fonctionnement du Service, son accessibilité, son utilisation ou ses performances en générant des volumes de trafic importants (« flooding »);
- ne diffusant pas de logiciels malveillants (« malwares ») dans l'intention de nuire à l'intégrité de systèmes informatiques et/ou aux données qu'ils contiennent ou dans le but d'accéder frauduleusement à des données confidentielles;
- ne postant pas, dans un blog ou sur un forum de discussion, des messages n'ayant aucun rapport avec le sujet traité par le blog ou le forum en question et ce dans le seul but d'importuner le blogueur ou le responsable du forum et/ou leurs visiteurs;
- ne publiant ou ne postant aucun contenu qui ne soit garanti comme étant exempt de virus.

3.1.3.2 Vous Vous engagez à ne pas utiliser le Service d'accès Internet de manière ou à des fins illicites, notamment en:

- ne publiant rien qui soit contraire aux bonnes mœurs, à l'ordre public et à la législation en vigueur ou qui puisse être considéré comme une incitation à commettre des crimes ou des délits;
- ne publiant pas de contenu portant atteinte aux droits intellectuels de tiers;
- ne publiant rien qui porte atteinte au respect de la vie privée ou à l'image de tiers;
- ne publiant pas de contenu à caractère dégradant, injurieux, menaçant, diffamatoire ou calomnieux à l'égard de qui que ce soit;
- ne publiant pas de contenu de nature raciste, xénophobe, révisionniste ou incitant à la discrimination, à la haine, à la violence à l'égard d'une personne en raison de son origine ethnique, de sa religion, de son orientation sexuelle, de sa couleur de peau, de son ascendance ou de sa nationalité;
- ne publiant pas de contenu de nature pédopornographique et ne faisant aucune publicité pour des offres à caractère sexuel.

3.2 Le Service de téléphonie fixe

3.2.1 Description générale:

Le Service de téléphonie fixe qui Vous est fourni par BILLI comprend:

- l'attribution d'un nouveau numéro de téléphone si Vous ne bénéficiez pas de la Portabilité d'un numéro de téléphone déjà existant;
- l'acheminement et la réception d'appels nationaux et internationaux vers des numéros fixes ou portables;
- quelques services complémentaires détaillés dans l'Annexe Technique comme par exemple une messagerie vocale, une fonction double appel, secret de numéro, etc....

Si Vous avez choisi l'option forfaitaire d'appel illimité vers les numéros nationaux fixes ou que cette option est incluse dans le Service auquel Vous avez souscrit, Vous bénéficiez gratuitement des appels nationaux de façon illimitée vers les lignes fixes à l'exception de tous les numéros spéciaux ou surtaxés qui Vous seront facturés conformément à l'Annexe Tarifaire.

Ce Service ne peut être utilisé à des fins détournées comme, notamment, une utilisation de type « baby phone » ou pour une utilisation qui s'éloignerait anormalement du comportement moyen d'un utilisateur de ce Service.

Le cas échéant, BILLI se réserve le droit de Vous avertir par courrier et/ou par téléphone que votre utilisation est atypique et que votre consommation téléphonique est inappropriée pour le Service BILLI. Si, suite à cet avertissement, votre consommation reste anormalement éloignée de la moyenne d'utilisation des consommateurs de ce Service, BILLI se réserve le droit de suspendre l'accès à ce Service.

Vous pourrez dans ce cas choisir de résilier l'abonnement à ce Service sans frais.

Les appels internationaux Vous seront facturés conformément à l'Annexe Tarifaire.

Il Vous est possible de demander, sans frais :

- des factures détaillées des appels;
- votre inscription dans l'annuaire de la localité de votre domicile.

Si Vous souhaitez maintenir votre numéro de téléphone existant, BILLI s'en chargera auprès de votre ancien opérateur. Dans ce cadre, Vous mandatez BILLI afin de procéder, auprès de l'ancien opérateur, à une demande de résiliation de votre ancien contrat en cours avec Portabilité du numéro.

En cas d'impossibilité technique, BILLI se réserve le droit de refuser la Portabilité du numéro.

Vous reconnaissez expressément que le transfert de votre numéro de téléphone vers BILLI ne Vous dispense pas de l'obligation de respecter votre contrat avec votre opérateur précédent. BILLI respectera les dispositions légales relatives à la Portabilité des numéros de téléphone et mettra en œuvre ses meilleurs efforts pour réaliser le portage que Vous avez demandé. BILLI ne pourra toutefois être tenu responsable si le portage n'est pas effectué pour une raison indépendante de BILLI (par exemple, si la demande de portage s'avère être fausse, incorrecte, illisible, empêchée de quelque manière que ce soit par l'opérateur précédent, etc.).

3.2.2 Conditions et avertissements:

- L'utilisation du Service de téléphonie est strictement privée et personnelle. Toute utilisation à titre commerciale ou professionnelle ou au profit des personnes extérieures au cercle de la famille sera interdite.
 - Cet usage doit être licite, normal et conforme au comportement d'un bon père de famille.
 - La qualité du Service téléphonique dépend de différentes variables, comme par exemple les lignes et matériels utilisés par les exploitants locaux, qui ne sont pas sous le contrôle de BILLI et qui peuvent mener à des pertes de connexion. BILLI garantit toutefois un taux de disponibilité minimal décrit à l'Annexe Technique.
 - En cas d'utilisation interdite du Service de téléphonie, BILLI se réserve le droit de résilier le Contrat dans les conditions prévues à l'article 13 des présentes conditions générales.
- Nonobstant cette résiliation, BILLI se réserve le droit, en cas de non-respect de vos obligations, de réduire le Service de téléphonie à un service minimum. Vous serez dès lors autorisé à recevoir des appels pour autant qu'ils ne soient pas payants.
- Numéro de secours : L'accès au numéro de secours (100 - 101 - etc.) est indisponible en date de la rédaction de ces conditions générales. Veuillez Vous référer au site web pour consulter la disponibilité de ce Service.
 - En cas d'appels malveillants et dérangeants, il Vous est possible d'en informer BILLI, qui prendra les mesures jugées nécessaires. Parmi ces mesures, il y a la possibilité de bloquer gratuitement les appels malveillants et dérangeants provenant d'un même numéro. Lorsque les appels malveillants et dérangeants persistent, Vous avez la possibilité d'en informer le Service de Médiation pour les Télécommunications. Vous trouverez plus d'informations sur ce service à l'article 20 des présentes conditions générales.
 - En tout état de cause, Vous êtes seul responsable de l'utilisation que Vous faites du Service de téléphonie.
 - Pour éviter le risque d'insolvabilité du client, BILLI se réserve le droit de suspendre le trafic payant (SMS envoyés ou payants, appels sortants ou payants, Data) ou de demander un paiement intermédiaire, si la limite fixée à l'article 6 de l'Annexe Tarifaire est atteinte au cours d'une même période de facturation. En cas de blocage de suspension du trafic payant, Vous pouvez contacter BILLI au prix d'appel normal au numéro prévu à cet effet (022 900 900) ou par e-mail : support@billi.be pour obtenir de plus amples informations.

3.3 Le Service de télévision

3.3.1 Description générale:

Le Service de télévision qui Vous est fourni par BILLI comprend la télévision et la radio numérique. L'abonnement de base comprend un nombre limité de chaînes qui sont mises à votre disposition, et dont vous pouvez trouver une description sur le site www.billi.be. Vous avez également la possibilité de souscrire des abonnements payants pour des chaînes et des bouquets de chaînes, complémentaires à l'abonnement de base proposé par BILLI. Vous trouverez la liste des chaînes et bouquets disponibles, ainsi que leurs prix dans l'Annexe Tarifaire.

L'Équipement fourni par BILLI contient une Billicorder qui permet l'enregistrement de programmes exclusivement pour une utilisation dans le cercle de famille. BILLI peut mettre en place un service payant de «video

on demand» ou «VOD» : Dans le cadre de ce service, Vous pourrez commander des films ou des programmes de télévision. BILLI s'engagera à mettre à votre disposition un large catalogue de films, qu'il renouvellera régulièrement. Vous disposerez d'un temps de location de 24 heures.

Les VOD Vous seront facturées selon l'unité commandée et conformément à l'Annexe Tarifaire.

3.3.2 Conditions et avertissements:

- L'utilisation de ce Service est conditionnée par un usage privé et personnel. Toute utilisation à titre commercial ou au profit des personnes extérieures au cercle de la famille sera interdite.
- Cet usage doit être licite, normal et conforme au comportement d'un bon père de famille.
- La qualité du Service de télévision dépend de différentes variables, comme par exemple les signaux émis par les chaînes et les lignes et matériels utilisés par les exploitants locaux, qui ne sont pas sous le contrôle de BILLI et qui peuvent mener à des pertes de connexion et des baisses de qualité. BILLI garantit toutefois un taux de disponibilité minimal décrit à l'Annexe Technique.
- L'usage de certains contenus peut être réglementé. Certains contenus peuvent notamment être protégés par un droit de propriété intellectuelle comme le droit d'auteur. Lors de l'utilisation des Services, Vous resterez responsables de la protection des contenus visionnés et/ou enregistrés et du respect des réglementations, en ce compris, sans s'y limiter, les droits de propriété intellectuelle applicables à ces contenus, notamment le droit d'auteur.
- En cas d'utilisation interdite du Service de télévision, BILLI se réserve le droit de résilier le Contrat dans les conditions prévues à l'article 13 des présentes conditions générales.
- L'offre de chaînes, de bouquets et de VOD peut varier dans le temps en fonction de l'évolution du contenu et de leur qualité de diffusion.
- L'abonnement à des chaînes et/ou bouquets complémentaires et l'utilisation du service VOD est soumis à des conditions particulières.
- Vous bénéficierez d'un système d'accès parental pour limiter l'accès à du contenu pouvant nuire à l'épanouissement physique, mental ou moral des mineurs.
- En tout état de cause, Vous êtes seul responsable de l'utilisation que Vous faites du Service de télévision.

3.4 Service de téléphonie mobile

3.4.1 Description générale:

Le Service de téléphonie mobile qui Vous est fourni par BILLI comprend:

- l'attribution d'un nouveau numéro de téléphone si Vous ne bénéficiez pas de la Portabilité d'un numéro de téléphone déjà existant;
 - l'acheminement et la réception d'appels nationaux et internationaux vers des numéros fixes ou portables;
 - quelques services complémentaires détaillés dans l'Annexe Technique comme par exemple une messagerie vocale, une fonction double appel, secret de numéro, etc....
- Ce Service ne peut être utilisé à des fins détournées comme, notamment, une utilisation de type « baby phone » ou pour une utilisation qui s'éloignerait anormalement du comportement moyen d'un utilisateur de ce Service.



CONDITIONS GÉNÉRALES BILLI

Le cas échéant, BILLI se réserve le droit de Vous avertir par courrier et/ou par téléphone que votre utilisation est atypique et que votre consommation téléphonique est inappropriée pour le Service BILLI. Si, suite à cet avertissement, votre consommation reste anormalement éloignée de la moyenne d'utilisation des consommateurs de ce Service, BILLI se réserve le droit de suspendre l'accès à ce Service.

Vous pourrez dans ce cas choisir de résilier l'abonnement à ce Service sans frais.

Les appels internationaux, vers des numéros spéciaux ou surtaxés Vous seront facturés séparément conformément à l'Annexe Tarifaire.

Il Vous est possible de demander, sans frais, des factures détaillées de vos appels.

Si Vous souhaitez maintenir votre numéro de téléphone existant, BILLI s'en chargera auprès de votre ancien opérateur. Dans ce cadre, Vous mandatez BILLI afin de procéder, auprès de l'ancien opérateur, à une demande de résiliation de votre ancien contrat en cours avec Portabilité du numéro.

En cas d'impossibilité technique, BILLI se réserve le droit de refuser la Portabilité du numéro.

Vous reconnaissez expressément que le transfert de votre numéro de téléphone vers BILLI ne Vous dispense pas de l'obligation de respecter votre contrat avec votre opérateur précédent. BILLI respectera les dispositions légales relatives à la Portabilité des numéros de téléphone et mettra en œuvre ses meilleurs efforts pour réaliser le portage que Vous avez demandé. BILLI ne pourra toutefois être tenu responsable si le portage n'est pas effectué pour une raison indépendante de BILLI (par exemple, si la demande de portage s'avère être fautive, incorrecte, illisible, empêchée de quelque manière que ce soit par l'opérateur précédent, etc.).

3.4.2 Conditions et avertissement:

- L'utilisation du Service de téléphonie est strictement privée et personnelle. Toute utilisation à titre commerciale ou professionnelle ou au profit des personnes extérieures au cercle de la famille sera interdite.
- Cet usage doit être licite, normal et conforme au comportement d'un bon père de famille.
- La qualité du Service de téléphonie dépend de différentes variables, comme par exemple les lignes et matériels utilisés par les exploitants locaux, qui ne sont pas sous le contrôle de BILLI et qui peuvent mener à des pertes de connexion. BILLI garantit toutefois un taux de disponibilité minimal décrit à l'Annexe Technique.
- En cas d'utilisation interdite du Service de téléphonie, BILLI se réserve le droit de résilier le Contrat dans les conditions prévues à l'article 13 des présentes conditions générales.

Nonobstant cette résiliation, BILLI se réserve le droit, en cas de non-respect de vos obligations, de réduire le Service de téléphonie à un service minimum. Vous serez dès lors autorisé à effectuer des appels d'urgence et à recevoir des appels pour autant qu'ils ne soient pas payants.

- Numéro de secours : L'accès au numéro de secours est disponible pour le Service de téléphonie mobile. Tous les numéros de type 100 - 101 - 112 - etc. sont en service et peuvent donc être composés.

- En cas d'appels malveillants et dérangeants, il Vous est possible d'en informer BILLI, qui prendra les mesures jugées nécessaires. Parmi ces mesures, il y a la possibilité de bloquer gratuitement les appels malveillants et dérangeants provenant d'un même numéro. Lorsque les

appels malveillants et dérangeants persistent, Vous avez la possibilité d'en informer le Service de Médiation pour les Télécommunications. Vous trouverez plus d'informations sur ce service à l'article 20 des présentes conditions générales.

- En tout état de cause, Vous êtes seul responsable de l'utilisation que Vous faites du Service de téléphonie.

3.5 Le Service Web TV

Ce Service Vous est offert si Vous avez également opté pour le Service télévision dans votre abonnement. Si ce n'est le cas, le Service Web TV Vous sera facturé conformément au montant repris en Annexe Tarifaire.

Pour bénéficier de ce Service, Vous devez avoir un accès large bande à internet (BILLI ou autre opérateur belge) et Vous devez disposer d'un ordinateur et/ou d'un des terminaux idevice (type Ipad, Iphone).

En cas d'utilisation du Service Web TV via un ordinateur, Vous devrez y accéder par l'interface « espace client ».

En cas d'utilisation du Service Web TV via un terminal nomade idevice, Vous devrez préalablement télécharger et installer (gratuitement) l'application « BILLI » dans l'Appstore d'itunes.

Dans ce dernier cas, l'accès au Service Web TV nécessite un login et un mot de passe correspondant à celui utilisé par Vous pour accéder à votre « espace client ».

3.5.1 Description générale :

Le Service Web TV qui Vous est fourni par BILLI comprend :

- La possibilité de regarder la TV sur internet, en tout temps et de n'importe quel endroit en Belgique, dès que vous êtes connecté à un réseau internet fixe ou en zone de couverture WiFi auprès de BILLI ou d'un autre opérateur belge.

- L'abonnement comprend un nombre limité de chaînes qui sont mises à votre disposition, et dont vous pouvez trouver une description sur le site www.billi.be. Le contenu du Service Web TV n'est toutefois pas identique au contenu du Service télévision et comporte un éventail de chaînes plus réduit. Cet éventail est susceptible d'évoluer dans le temps.

- BILLI se réserve le droit d'ajouter, modifier ou de supprimer le contenu de son Service Web TV. La possibilité de résilier ledit Service ne vous sera possible qu'en cas de modifications désavantageuses à l'égard du client et/ou de suppression de chaînes.

3.5.2 Conditions et avertissements

- L'utilisation de ce Service est strictement privée et personnelle. Toute utilisation à titre commercial ou au profit des personnes extérieures au cercle de la famille sera interdite.

- Cet usage doit être licite, normal et conforme au comportement d'un bon père de famille.

- La qualité du Service de Web TV dépend de différentes variables - comme par exemple les signaux émis par les chaînes, la qualité de la bande passante ainsi que celle des lignes et matériels utilisés par les exploitants locaux qui ne sont pas sous le contrôle de BILLI et qui peuvent mener à des pertes de connexion et des baisses de qualité.



CONDITIONS GÉNÉRALES BILLI

- Le client désirant souscrire pour le Service Web TV est responsable de s'assurer qu'il dispose d'une connexion internet suffisante pour accéder à ce Service.
- Cependant, BILLI ne pourra en aucun cas être tenu responsable suite à un dysfonctionnement du Service dû à la connexion internet du client provenant d'un opérateur autre que Billi.
- L'accès au Service Web TV par le biais d'une connexion internet propre à Billi sera conforme au minimum garanti par ces Services repris en Annexe Tarifaire.
- L'usage de certains contenus peut être réglementé. Certains contenus peuvent notamment être protégés par un droit de propriété intellectuelle comme le droit d'auteur. Lors de l'utilisation des Services, Vous resterez responsables de la protection des contenus visionnés et/ou enregistrés et du respect des réglementations, en ce compris, sans s'y limiter, les droits de propriété intellectuelle applicables à ces contenus, notamment le droit d'auteur.
- En cas d'utilisation interdite du Service Web TV, BILLI se réserve le droit de résilier le Contrat dans les conditions prévues à l'article 13 des présentes conditions générales.
- En tout état de cause, Vous êtes seul responsable de l'utilisation que Vous faites du Service Web TV.

4. La souscription du Contrat

4.1 Pour toute demande de souscription, vous devez adresser à BILLI un Formulaire de Souscription, via un agent commercial de BILLI, via le call center (022 900 900) ou via le site internet www.billi.be.

4.2 Si BILLI donne suite à votre demande de souscription, un courrier ou un e-mail Vous sera envoyé dans les plus brefs délais confirmant votre demande. Le Contrat entre Vous et BILLI est réputé conclu dès la prise du rendez-vous avec le technicien. Vous recevrez également par courrier et/ou par e-mail et/ou par SMS la confirmation de la livraison de votre BOX dans le Point de proximité où Vous pouvez la réceptionner. Lors de la remise de la BOX, il Vous sera demandé de signer pour réception. Votre carte d'identité pourra être demandée afin de vérifier vos coordonnées.

4.3 Conformément aux règles de la LPMC relatives aux contrats à distance, si votre demande de souscription à BILLI a été faite via le call center ou via le site internet www.billi.be, Vous disposez d'un délai de quatorze (14) jours calendrier à dater du lendemain de la conclusion du contrat de service pour Vous rétracter. Si la prestation de Service a commencé, avec votre accord, avant la fin du délai de rétractation ou si Vous avez descellé des logiciels informatiques, Vous ne disposez pas du droit de renoncer à l'achat.

4.4 Conformément aux règles de la LPMC relatives aux contrats conclus en dehors des locaux de l'entreprise, si votre demande de souscription à BILLI a été faite via un agent commercial BILLI à votre résidence ou à celle d'un autre consommateur ou à votre lieu de travail, Vous avez le droit de Vous rétracter sans frais de son achat, dans les sept (7) jours ouvrables à dater du lendemain du jour de la signature du présent contrat, à condition d'en prévenir l'entreprise par lettre recommandée à la poste à Favco sprl, 83 chaussée de Nivelles à 1420 Braine l'Al-

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

4.5 BILLI peut notamment refuser votre demande d'abonnement si:

- Vous ne remplissez pas les conditions d'accès décrites à l'article 2 des présentes conditions générales;
- pour des raisons techniques la fourniture des Services par BILLI est impossible.

5. L'Équipement

5.1 Selon les Services choisis, l'Équipement se compose d'un modem et, le cas échéant, d'une Billicorder pour la TV, ainsi que des accessoires nécessaires à leur utilisation. Plus de détails sur l'Équipement sont disponibles dans l'Annexe Technique.

5.2 Quand cette possibilité Vous est offerte, Vous avez le choix entre la location et l'achat de l'Équipement fourni par BILLI.

5.3 En cas de location de l'Équipement:

- L'Équipement Vous sera loué au prix déterminé dans l'Annexe Tarifaire, lequel Vous sera facturé en sus du prix des Services;
- L'Équipement loué reste la pleine propriété de BILLI et par conséquent Vous ne pouvez pas le céder, le louer, le mettre en gage, le mettre de façon quelconque à la disposition d'un tiers ou le grever d'un droit quelconque;
- Vous devez Vous opposer à toute saisie, aviser immédiatement BILLI de toute prétention sur l'Équipement loué qui serait émise par un tiers et informer ce dernier des droits de BILLI sur l'Équipement loué;
- Vous avez l'obligation de prendre soin de l'Équipement en bon père de famille;
- en cas de défaillance de l'Équipement loué, BILLI peut choisir soit de réparer à ses frais l'Équipement, soit de le remplacer sans frais. Toutefois, si les défaillances sont causées par une faute de votre part, la réparation ou le remplacement susvisé Vous sera facturé sur base du tarif en vigueur, décrit dans l'Annexe Tarifaire telle que mise à jour. En cas de remplacement de l'Équipement, celui-ci Vous sera envoyé dans le Point de proximité de votre choix et Vous sera transmis en échange de l'équipement défectueux. L'équipement défectueux devra être rendu dans sa boîte d'origine;
- L'Équipement mis à votre disposition pourra uniquement servir dans le cadre des Services fournis par BILLI;
- à la fin du Contrat pour quelque raison que ce soit, Vous avez l'obligation de rendre l'équipement loué. Vous disposerez d'un délai de quinze (15) jours pour le faire. À défaut, BILLI pourra Vous demander l'acquittement de la valeur de remplacement conformément à l'Annexe Tarifaire.

5.4 Si Vous optez pour l'achat de l'Équipement:

- celui-ci Vous sera vendu au prix déterminé dans l'Annexe Tarifaire, lequel Vous sera facturé en sus du prix des Services;
- Vous disposerez d'une garantie légale de deux ans sur l'Équipement en cas de défaut de conformité qui existe au moment de la délivrance de l'Équipement et qui apparaîtra dans un délai de deux ans à compter de celle-ci, conformément à l'article 1649quater du Code civil. Après cette période de deux ans, la réparation ou le remplacement de l'Équipement Vous sera facturé sur base du tarif



CONDITIONS GÉNÉRALES BILLI

en vigueur, décrits dans l'Annexe Tarifaire telle que mise à jour. En cas de remplacement de l'Équipement, celui-ci Vous sera envoyé dans le Point de proximité de votre choix et Vous sera transmis en échange de l'équipement défectueux. L'équipement défectueux devra être rendu dans sa boîte d'origine.

6. Installation et raccordement

6.1 Moyennant paiement du Pack Satisfaction repris en Annexe Tarifaire, Vous devez recourir à un technicien BILLI pour procéder à l'installation de votre Equipement et à l'Activation de nos Services. Le technicien BILLI Vous contactera pour convenir d'un rendez-vous.

6.2 Il est possible qu'un raccordement de votre logement au réseau téléphonique soit nécessaire. Par raccordement Vous devez comprendre, le raccordement du logement au réseau téléphonique extérieur, et à l'intérieur du logement de:

- la pose d'un câble d'une longueur maximale de 20 (vingt) mètres à partir du point d'entrée de votre domicile;
- la fourniture et la pose d'une prise double;
- le branchement et l'Activation de l'Équipement et des Services fournis par BILLI.

6.3 Les prestations décrites dans l'alinéa précédent seront effectuées par BILLI moyennant paiement des prix indiqués à l'Annexe Tarifaire. Toutes autres prestations que celles décrites dans l'alinéa précédent Vous seront facturées sur base des tarifs en vigueur, décrits dans l'Annexe Tarifaire telle que mise à jour.

6.4 Si un raccordement de votre logement au réseau téléphonique est nécessaire, le technicien BILLI conviendra avec Vous d'un nouveau rendez-vous. Vous Vous engagez à obtenir les autorisations nécessaires pour effectuer le raccordement. Votre présence ou celle d'un mandataire habilité est indispensable lors du rendez-vous fixé avec le technicien. À défaut, BILLI a le droit de Vous facturer le(s) Service(s) à compter de la date du rendez-vous initialement convenu et de Vous réclamer le remboursement des frais du technicien.

6.5 Si lors d'un rendez-vous, le technicien est dans l'impossibilité d'effectuer le raccordement au réseau câblé, Vous fixerez un ou plusieurs nouveaux rendez-vous afin de réaliser les travaux nécessaires. Si le raccordement s'avère impossible pour des raisons techniques, BILLI se réserve le droit de résilier le Contrat, et ce, sans être redevable d'une quelconque indemnité.

6.6 L'installation et l'Activation feront l'objet d'un rapport d'intervention signé par Vous et par le technicien BILLI précisant les prestations effectuées ainsi que le jour et l'heure de l'Activation.

6.7 BILLI ne peut être tenue responsable d'une éventuelle perte de vos données lors de l'installation du (des) Service(s).

7. Engagements relatifs à la qualité des Services

7.1 BILLI s'engage à Vous offrir un certain niveau de qualité de Services tel que précisé dans l'Annexe Technique. Dans l'Annexe Technique, il est question d'indisponibilité lorsque la qualité d'un Service est inférieure aux engagements pris par BILLI. En cas de contestation de la qualité des Services, Vous devrez en apporter la preuve.

7.2 En cas d'interruption, BILLI s'engage à des délais de rétablissement précisés dans l'Annexe Technique.

7.3 L'Annexe Technique prévoit les compensations qui Vous seront dues par BILLI, si les Services n'étaient pas fournis, ou s'ils ne respectent pas le niveau de qualité indiqué.

8. Maintenance

8.1 Sans que sa responsabilité puisse être engagée, BILLI peut effectuer la Maintenance nécessaire pour le bon fonctionnement de ses Services. Sauf en cas de dol ou de faute grave dans le chef de BILLI, Vous ne pouvez réclamer à BILLI aucune indemnité ou compensation de quelque nature qu'elles soient du fait de cette Maintenance.

8.2 Lors des interventions de Maintenance, BILLI s'engage à Vous causer le moins d'inconvénients possible. La Maintenance effectuée par BILLI pourrait entraîner une interruption temporaire des Services, qui, sauf faute de la part BILLI, ne pourra engager sa responsabilité.

8.3 Vous Vous engagez à donner facilement accès à toute personne travaillant pour BILLI ou mandatée par BILLI pour effectuer des prestations de Maintenance du lundi au vendredi (aucune intervention de technicien le week-end). À défaut, BILLI décline sa responsabilité quant au dysfonctionnement des Services.

9. L'Assistance BILLI

9.1 L'Assistance BILLI est un service d'assistance téléphonique qui est à votre disposition pendant toute la durée du Contrat. Cette Assistance est composée de deux départements en fonction de votre demande.

- Le département technique: accessible du lundi au vendredi de 9h00 à 21h00 ainsi que le samedi et le dimanche de 10h00 à 20h00.

- Le département administratif et commercial: accessible du lundi au vendredi de 9h00 à 21h00 ainsi que le samedi de 10h00 à 16h00 (fermé le dimanche et jours fériés).

Ces départements sont joignables au numéro 022 900 900.

9.2 À l'exception du prix de l'appel qui est facturé au tarif normal, l'Assistance BILLI est gratuite. Si cette Assistance n'est pas suffisante et que le passage d'un technicien BILLI s'avère nécessaire, le tarif de l'Assistance BILLI détaillé à l'Annexe Tarifaire sera d'application, sauf



CONDITIONS GÉNÉRALES BILLI

si le dysfonctionnement trouve son origine dans l'Équipement ou dans l'installation effectuée par BILLI. L'intervention d'un technicien ne s'effectue que du lundi au vendredi entre 8h et 17h. Lors de son passage, Vous Vous engagez à lui donner facilement accès à votre installation.

9.3 Vos communications téléphoniques avec l'Assistance BILLI peuvent être enregistrées ou écoutées par des collaborateurs ou consultants de BILLI ne participant pas à ces communications, à des fins de formation et de supervision du personnel de BILLI ou à des fins de preuve quant à un éventuel contrat conclu par téléphone. BILLI déclare exercer ce droit d'enregistrement conformément à la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques ainsi qu'à la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée. Le cas échéant, vous aurez la possibilité de vous opposer à de tels enregistrements ou écoutes.

10. Prix

10.1 Vous retrouvez le prix des différents Services, accessoires et options, de l'Équipement, des frais d'installation et d'Activation, des interventions d'assistance et de support ou de réparation dans l'Annexe Tarifaire en vigueur au jour où le produit ou service est sollicité.

10.2 Tous les prix indiqués par BILLI sont exprimés en EUROS et toutes taxes comprises.

10.3 BILLI se réserve le droit d'augmenter ses tarifs. En cas d'augmentation tarifaire, vous avez 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 si l'augmentation est liée à l'indexation des tarifs visée à l'article 10.5.

10.4 BILLI peut, pendant la durée du contrat, Vous demander la constitution d'une garantie ou d'un acompte en cas d'utilisation d'un Service non forfaitaire pour lequel la consommation mensuelle dépasserait 100€.

10.5 BILLI se réserve le droit d'indexer annuellement ses tarifs selon la formule suivante:

$$P_n = P_i (0.2 + 0.8 I_n/I_i)$$

Où : P_n = nouveau prix; P_i = prix initial; I_n = nouvel indice des prix à la consommation et I_i = indice des prix à la consommation initiale.

En cas d'indexation des tarifs, BILLI vous enverra une nouvelle Annexe Tarifaire au moins un (1) mois avant son entrée en vigueur. L'article 10.3 n'est pas applicable en cas d'indexation des tarifs.

11. Facturation et Paiement

11.1 Conformément à notre charte éthique et environnementale disponible sur le site web www.billi.be, sauf demande contraire de votre part, les factures Vous seront envoyées électroniquement à l'adresse que Vous aurez communiquée à cet effet. Si Vous en exprimez le souhait, une facture papier pourra Vous être adressée. Vous pouvez également accéder à vos factures via votre espace client sur le site web www.Billi.be ou à l'adresse

suivante : <http://myaccount.billi.be>.

11.2 Les Services forfaitaires comme l'accès à Internet, à la télévision standard ou au réseau de téléphonie fixe ou mobile Vous seront facturés anticipativement pour une période d'un (1) mois. Tout autre service Vous sera facturé à la fin de cette période d'un (1) mois sur base de votre consommation.

11.3. La première facture sera envoyée après le premier jour d'Activation du service et contiendra les frais fixes uniques et les frais forfaitaires prorata temporis sur une durée maximale d'un (1) mois.

11.4 Sauf accord contraire, les paiements s'effectueront par domiciliation. Les factures seront payables au jour de la première présentation de toute domiciliation y relative. En cas de refus de paiement après présentation d'une facture domiciliée (incontestée ou injustement contestée) par votre organisme financier, BILLI se réserve le droit de facturer des frais administratifs à concurrence du montant repris en Annexe Tarifaire, sans sommation préalable.

À défaut de domiciliation, les factures seront payables dans les quinze (15) jours suivant la date de facturation par BILLI.

11.5 Vous informerez BILLI par lettre recommandée de tout changement des données communiquées en matière de facturation.

11.6 En cas de défaut de paiement par l'une des parties, tous montants exigibles impayés seront majorés, automatiquement et sans mise en demeure préalable, des intérêts de retard au taux légal, ainsi que d'une indemnité conventionnelle forfaitaire fixée à dix (10) % du montant impayé, avec un minimum de 50 €. Des frais administratifs seront facturés, conformément aux montants repris en Annexe Tarifaire, pour l'envoi de rappels suite à un retard de paiement.

12. Durée

12.1 Le Contrat est souscrit pour une durée d'un (1) an à compter de la date d'Activation des Services BILLI, sauf conditions spéciales stipulées sur la confirmation du bon de commande.

12.2 Sauf notification préalable de préavis de votre part ou de la part de BILLI par lettre recommandée, au moins un (1) mois avant sa date d'échéance, le Contrat sera automatiquement reconduit pour une durée indéterminée.

13. Suspension et Résiliation

13.1 Sans préjudice aux articles 13.2 à 13.8, le Contrat ne peut être résilié au cours de la première année. Si Vous avez sollicité une modification quant aux Services ou aux options souscrits, le Contrat en cours est prolongé automatiquement d'une durée d'un (1) an à partir de ladite modification.

13.2 Après l'écoulement du délai spécifié au point 13.1, chaque partie peut résilier le Contrat à tout moment moyennant un préavis d'un (1) mois, notifié par



CONDITIONS GÉNÉRALES BILLI

lettre recommandée, qui prend cours le premier jour du mois suivant la notification du préavis.

13.3 BILLI se réserve le droit de résilier le Contrat ou de suspendre totalement ou partiellement tout ou partie des Services fournis en cas de non-respect de vos obligations, et notamment, sans y être limité, en cas de défaut de paiement des sommes dues à BILLI. La suspension des Services ou la résiliation du Contrat ne pourront intervenir qu'après que BILLI vous ait adressé une mise en demeure exposant les motifs de la possible suspension ou résiliation et, pour autant qu'il soit possible de remédier aux motifs de suspension ou de résiliation indiqués, que vous n'y ayez pas remédié dans les quinze (15) jours de l'envoi de la mise en demeure.

Toutefois, Vous pourrez bénéficier à nouveau des Services si votre situation est régularisée par la suite. Si une réactivation est nécessaire, des frais administratifs repris en Annexe Tarifaire Vous seront facturés.

13.4 Vous avez le droit de résilier le Contrat en cas de non-respect par BILLI de ses obligations et ceci quinze(15) jours après une mise en demeure envoyée par lettre recommandée à BILLI, restée infructueuse.

13.5 Le fait que BILLI ne puisse fournir un accès aux numéros de secours via le Service de téléphonie fixe, un service de prévention relatif aux alarmes et la possibilité d'envoyer des fax ne pourra en aucun cas constituer un motif de résiliation dans le chef du client.

13.6 Le Contrat est résiliable de plein droit, sans indemnité, dans les hypothèses suivantes:
-en cas de déménagement en dehors du territoire desservi par BILLI;
-en cas de décès de votre part.

Pour obtenir la résiliation de plein droit du Contrat, Vous, ou vos ayants droit, devez adresser à BILLI une demande de résiliation par lettre recommandée, accompagnée des pièces justificatives du déménagement ou du décès.

13.7 En cas de déménagement dans le territoire desservi par BILLI, les Services fournis par BILLI pourront, à votre demande, être transférés à votre nouvelle adresse conformément au montant repris à l'article 6 de l'Annexe Tarifaire. Vous veillerez à en informer BILLI, par lettre recommandée, un (1) mois avant le déménagement. Si Vous quittez le lieu où les Services ont été installés par BILLI sans céder, ni résilier le Contrat, le présent contrat restera en vigueur.

13.8 Toute résiliation du Contrat, d'un Service et/ou d'une option qui ne respecte pas les conditions du présent article, notamment les conditions de préavis, est considérée comme irrégulière. Dans ce cas, Vous êtes redevable envers BILLI du montant de l'abonnement, des Services et/ou de l'option qui aurait dû être payé jusqu'au terme du Contrat si la résiliation avait été régulière. BILLI se réserve le droit de Vous facturer ce montant en une fois, après avoir constaté l'irrégularité de la résiliation.

13.9 Si BILLI met fin au contrat en raison du non-respect de vos obligations, les redevances d'abonnement afférentes à la période de facturation en cours restent dues. Si ces redevances ont déjà été payées, elles ne

seront pas remboursées.

13.10 BILLI s'engage à informer ses clients, par tous moyens jugés appropriés, lors de toute modification conséquente relative aux présentes conditions.

13.11 Lors d'une telle modification des conditions générales, le client qui n'accepte pas les nouvelles conditions peut résilier son contrat sans indemnité ni frais de rupture au plus tard le dernier jour du mois qui suit l'entrée en vigueur des modifications, pour autant que ces modifications soient défavorables à l'égard du client.

14. Force majeure

14.1 Ni BILLI ni Vous ne pouvez être tenus responsables de toute inexécution d'une obligation du Contrat, à l'exception des obligations de payer une somme d'argent, ou de tout dommage causé à l'autre partie, qui résulterait d'un cas de force majeure.

14.2 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 considérés dès lors comme des événements de force majeure, sans que cette liste ne soit toutefois exhaustive, les grèves, sièges d'une entreprise, épidémies, ruptures de contrat ou pénuries chez des fournisseurs de BILLI, catastrophes naturelles ou restrictions légales ou administratives.

15. Responsabilité

15.1 BILLI s'engage à mettre en œuvre tous les moyens à sa disposition pour Vous assurer l'accès aux Services. Toutefois, BILLI ne donne aucune garantie sur la capacité des Services à répondre à vos attentes ou à vos besoins, ni quant au fonctionnement sans erreur ou sans interruption des Services.

15.2 BILLI garantit la compatibilité avec ses Services de l'Équipement y afférent qui répond aux normes en vigueur et aux spécifications techniques d'interface applicables.

15.3 De manière générale, la responsabilité de BILLI ne peut être engagée qu'en cas de dol ou de faute grave dans son chef ou dans le chef d'un de ses collaborateurs. Sa responsabilité se limite à la réparation des seuls dommages prévisibles, directs, personnels et certains que Vous subissez, à l'exclusion de la réparation de tous dommages immatériels et indirects tels que, de manière non exhaustive, les dépenses supplémentaires, le manque à gagner, les pertes de bénéfice, les pertes de clientèle, les pertes ou détériorations de données et les pertes de contrats. Sans préjudice des dispositions légales impératives, dans tous les cas où BILLI serait éventuellement reconnu responsable, sa responsabilité envers Vous est limitée à la moitié de l'ensemble des paiements qui ont été effectués par Vous dans le cadre du Contrat pendant les douze (12) derniers mois qui précèdent le dommage ayant donné lieu à la responsabilité de BILLI avec un maximum de 1.000 EUR.



CONDITIONS GÉNÉRALES BILLI

15.4 Vous êtes responsable de votre utilisation des Services et de toutes les activités réalisées en utilisant les Services.

15.5 BILLI ne peut être tenue responsable du contenu des communications ou des messages, ni de l'intégrité des données transitant par le réseau de télécommunications utilisé pour la fourniture des Services.

15.6 BILLI n'est pas responsable des services proposés ou des informations diffusées par l'intermédiaire du réseau de télécommunications utilisé pour la fourniture des Services, ni des transactions qui interviennent entre Vous et un tiers.

15.7 Vous Vous engagez à utiliser les Services fournis par BILLI en bon père de famille et conformément à la législation et la réglementation applicable. Vous assumez l'entière responsabilité de toutes les conséquences dommageables résultant d'une utilisation abusive, erronée, immorale, frauduleuse ou illicite des Services fournis par BILLI. Vous êtes tenu de rembourser l'intégralité des frais encourus par BILLI suite à la violation de cet article.

15.8 Vous garantisiez BILLI contre toutes les actions, prétentions ou revendications de tiers invoquant une violation de leurs droits résultant de votre utilisation des Services ou résultant des mesures prises par BILLI pour remédier à cette violation présumée.

16. Cession

16.1 La cession du Contrat à un tiers n'est autorisée que moyennant l'accord préalable et écrit de BILLI. Une cession du Contrat implique que tous les droits et obligations découlant du Contrat soient transférés au cessionnaire qui les accepte. Vous et l'autre partie à la cession devez communiquer à BILLI une demande de cession signée par les deux parties.

16.2 BILLI se réserve la faculté de transférer à toute autre société les droits et obligations résultant du Contrat. BILLI devra toutefois obtenir votre accord lorsque cette cession est susceptible d'engendrer pour vous une diminution des garanties.

17. Les évolutions techniques

17.1 Des évolutions techniques susceptibles d'améliorer la qualité des Services fournis par BILLI peuvent s'avérer nécessaires. Dans ce cadre, BILLI se réserve le droit d'effectuer des modifications, remplacements ou mises à jour des Equipements et/ou des logiciels. Sauf en cas d'urgence, Vous en serez informé au préalable.

17.2 Les modifications, remplacements ou mises à jour précités peuvent occasionner une indisponibilité momentanée des Services. BILLI s'engage à limiter la durée de l'indisponibilité à la durée strictement nécessaire à son intervention.

17.3 Les modifications, remplacements ou mises à jour précités peuvent amener BILLI à modifier les termes du Contrat, le contenu et le prix des Services. BILLI Vous en informera au moins un (1) mois avant l'entrée en vigueur de ces modifications de Contrat, de prix et/ou de contenu. Si Vous n'acceptez pas les dites modifications,

Vous pourrez résilier le contrat, sans pénalité et sans droit à un dédommagement, pendant un délai de trois (3) mois après l'entrée en vigueur de ladite modification. À défaut, la modification sera présumée acceptée par Vous.

18. Données à caractère personnel

18.1 Traitement de données à caractère personnel et responsable du traitement :

18.1.1 Dans le cadre du Contrat, BILLI entre en possession de données à caractère personnel Vous concernant, telles que des données d'identification, sur l'usage que vous faites des Services, de votre trafic, de facturation, de paiement, techniques, etc. Ces données sont traitées par BILLI conformément à la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel et son arrêté d'exécution et à la loi du 13 juin 2005 sur les communications électroniques.

18.1.2 Le responsable du traitement de vos données à caractère personnel est BILLI.

18.2 Finalités du traitement :

Vos données à caractère personnel sont traitées par BILLI en vue de :

- l'exécution du Contrat (fourniture des Services, facturation et paiements, etc.) et des Services liés ;
- répondre à vos questions par l'intermédiaire de l'Assistance BILLI ;
- l'interconnexion avec les réseaux électroniques de communication d'autres opérateurs et leur facturation ;
- la gestion de litiges ; - vous faire parvenir toute offre ou promotion pour des produits ou services de BILLI, par courrier, courrier électronique ou sms (marketing direct), sauf si vous y avez renoncé.
- la lutte contre la fraude et les infractions envers BILLI, ses employés, ses clients ou ses fournisseurs ;
- le contrôle de la qualité des Services ;
- réaliser des études de marché ;
- planifier et organiser l'infrastructure de télécommunications.

18.3 Données à caractère personnel échangées via le réseau de BILLI

18.3.1 Les informations transmises sur le réseau de BILLI sont de nature strictement confidentielle. Par conséquent, BILLI s'engage à ne pas prendre connaissance du contenu des messages et données échangés (par courrier électronique, par l'intermédiaire de forums ou de sites web à accès limité), sauf s'il est nécessaire de prendre connaissance de ces données pour le bon fonctionnement d'un Service), si BILLI a des raisons de croire que ces informations se rapportent à des activités illégales ou non autorisées, ou si un tiers estime que ces informations portent atteinte à l'un de ses droits ou lorsque cette prise de connaissance résulte d'une obligation légale.

18.3.2 Afin de garantir le bon fonctionnement des Services, BILLI se réserve le droit de scanner de manière totalement automatique vos courriers électroniques sortants (sans prendre connaissance de leur contenu) en vue d'y détecter d'éventuels virus et, le cas échéant, de

rejeter le courrier électronique sortant contaminé.

18.4 Vos droits liés au traitement de vos données à caractère personnel.

18.4.1 Vous disposez du droit d'accéder à vos données à caractère personnel, ainsi que de rectifier vos données à caractère personnel incorrectes ou incomplètes. Vous avez par ailleurs le droit de Vous opposer gratuitement, à ce que vos données soient traitées par BILLI à des fins de marketing direct.

18.4.2 Ces droits peuvent être exercés sur simple demande écrite, datée et signée, adressée au siège d'exploitation de BILLI.

18.5 Transmission de vos données à caractère personnel

18.5.1 Généralités

Vos données à caractère personnel peuvent être transmises par BILLI à des entreprises liées à celle-ci ou à tout tiers fournissant des prestations au profit de BILLI (par exemple les agents commerciaux de BILLI), pour les mêmes fins que celles reprises ci-dessus et dans la mesure requise par la réalisation de ces fins. Il peut s'agir d'entreprises situées dans des pays hors de l'Espace Economique Européen n'offrant pas un niveau adéquat de protection. Dans l'hypothèse d'une transmission de vos données à caractère personnel à une entreprise liée à BILLI ou à un tiers situé dans un pays n'offrant pas un niveau adéquat de protection, BILLI prendra bien entendu les mesures (en ce compris contractuelles) nécessaires afin d'assurer à ce traitement de vos données à caractère personnel un niveau adéquat de protection. La liste des entreprises liées à BILLI et les tiers auxquels vos données à caractère personnel peuvent être communiquées peuvent être consultée sur simple demande écrite adressée à BILLI.

18.5.2 *Annuaire*

Les données enregistrées ou destinées à être enregistrées dans les annuaires sont communiquées par BILLI aux entreprises habilitées à publier ces annuaires, dont la liste peut être consultée sur simple demande écrite adressée à BILLI. Vous disposez du droit de ne pas être repris dans les listes de Clients transmises à ces entreprises, sur demande expresse lors de la conclusion du Contrat ou ultérieurement (mais dans ce cas, uniquement pour toute édition ultérieure des annuaires concernés).

19. Indépendance des clauses

19.1 Si une ou plusieurs clauses du présent contrat est/sont déclarée(s) invalide(s), illégale(s) ou inapplicable(s) en vertu du droit applicable, la validité, la légalité ou l'applicabilité des autres dispositions du présent contrat n'en sera pas affectée. Au cas où une telle clause non valable affecterait la nature même du présent contrat, BILLI et Vous Vous efforcerez de négocier immédiatement et de bonne foi une clause valable en remplacement de celle-ci.

20. Réclamation et recours au médiateur

20.1 Vous avez la possibilité d'introduire une plainte ou un recours auprès de BILLI dans les situations suivantes:

- lorsque, conformément à l'article 4.6 des présentes conditions générales, BILLI refuse votre demande d'abonnement.
- lors des difficultés d'exécution du Contrat, notamment des réclamations en rapport avec la facturation ou la suspension des Services.

Vous Vous adresserez au service clientèle de BILLI, par lettre recommandée. En cas de suspension complète ou partielle des Services par BILLI, Vous disposerez d'un délai de cinq (5) jours pour introduire votre réclamation. Après ce délai, BILLI ne peut plus être tenu responsable de l'indemnité pour le préjudice résultant de cette suspension et ceci pour la période entre la suspension et la réclamation. En cas de difficultés se rapportant à la facturation, Vous disposerez d'un délai de trente (30) jours à partir de la réception de la facture ou de son paiement pour introduire votre réclamation. Après les trente (30) jours, Vous êtes réputé avoir accepté la facture. Si la contestation ne porte que sur une partie de la facture, les montants non contestés doivent être payés dans les délais ordinaires.

20.2 De manière générale, Vous avez la possibilité d'introduire un recours ou de déposer une plainte auprès du Service de médiation pour les télécommunications. Le Service de médiation pour les télécommunications est situé Boulevard Bischoffsheim 29-35 à 1000 Bruxelles et est notamment joignable au 02/223 06 06. Il s'agit d'un service gratuit à la disposition de tous les utilisateurs des télécoms, qui fonctionne de façon indépendante par rapport à BILLI. La mission essentielle est de trouver une solution à l'amiable, lorsque Vous n'avez pu obtenir une solution satisfaisante avec BILLI. Par conséquent, il Vous appartiendra d'entreprendre d'abord des démarches auprès de BILLI. Toutefois, le Service de médiation pour les télécommunications ne pourra pas connaître de votre requête lorsqu'elle a déjà été examinée par les cours et tribunaux. Lorsque votre plainte est déclarée recevable par le Service de médiation pour les télécommunications, BILLI suspendra la procédure de perception des montants dus pendant une période maximale de quatre (4) mois à partir du jour de l'introduction de la plainte ou jusqu'à ce que le service de médiation pour les télécommunications formule une recommandation ou jusqu'à ce qu'il y ait accord sur un règlement transactionnel.

21. Règlement des différends et droit applicable

21.1 Les Parties s'engagent à tout mettre en œuvre pour trouver une solution amiable à tout différend relatif à la validité, l'interprétation, l'exécution ou la fin du Contrat.

21.2 À défaut de solution amiable, tout litige relatif au Contrat sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux de Bruxelles compétents.

21.3 Seul le droit belge est applicable au présent contrat.