

**Avis concernant les conditions générales et les contrats-type de Versatel
Téléphonie– Téléphonie gratuite**

Bruxelles, le 14 décembre 2005.

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.

2. Avis

Au cours de la réunion plénière du 14 décembre 2005 du Comité Consultatif pour les télécommunications, le Comité formule les remarques suivantes concernant les conditions générales et les contrats-type de Versatel Téléphonie– Téléphonie gratuite.

A. Remarques générales

1) Le Comité constate une rédaction très déficiente tant du texte néerlandais que du texte français. Les textes sont de mauvaise qualité et contiennent de nombreuses fautes et imprécisions sur le plan de la syntaxe et du vocabulaire. Il est conseillé avec insistance à Versatel de revoir les textes en vue d'une rédaction claire et correcte.

Le Comité signale que cette remarque avait déjà été faite dans son avis du 13 avril 2005 concernant les conditions générales de Versatel Téléphonie – téléphoner sans limite. Il constate que malgré cet avis, Versatel présente à nouveau des textes de très mauvaise qualité.

2) Le terme "gratuite" n'est pas une dénomination correcte du service; un coût est bel et bien lié au service. Le terme "gratuite" peut donc être trompeur.

B. Remarques concernant certains articles des conditions générales

Art. 1.17

Dans le texte français, trois éléments constitutifs du contrat sont énumérés. Il faut donc refermer la parenthèse après "...des spécifications du service" par analogie avec la phrase en néerlandais.

La lettre de livraison devrait également être citée comme faisant partie du contrat. La date à laquelle le service sera fourni effectivement est incontestablement importante pour le client. Cette remarque vaut donc aussi pour l'article 2.1.

Art. 3.2., b) et c)

b) Le Comité ne voit pas pourquoi les clients ne pourraient pas passer de la "Téléphonie sans limite" à la "Téléphonie gratuite". Pour quelle raison Versatel refuse-t-elle cela?

c) Il y est stipulé que le service est refusé aux clients qui utilisent déjà le service. Cette disposition est totalement incompréhensible.

Art. 3.4, 3.5 et 4.1. a)

La rédaction de ces dispositions est déplacée. Versatel a conclu avec Belgacom des « SLA » (Service Level Agreements) qui prévoient les délais d'intervention et les pénalités éventuelles. Dès lors, la façon dont ces deux dispositions sont rédigées est le moyen pour Versatel de ne contracter aucune obligation réelle à l'égard du client quant à l'activation du service dans un délai raisonnable. Un délai de quinze jours est bien cité mais en fait, Versatel ne s'engage pas à le respecter et le consommateur n'a pas de recours (droit de résilier ou droit à un dédommagement par analogie avec les délais de raccordement de Belgacom).

Il serait plus honnête de fixer un délai (quinze jours) ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour le client si l'activation n'est pas faite au terme de celui-ci. L'opérateur peut se dédouaner de cette obligation en prouvant la force majeure; par exemple la mauvaise foi de Belgacom. Mais il peut évidemment renoncer à cette faculté pour des raisons commerciales. L'article 4.1a) devrait également être modifié en ce sens.

Art. 4.3

Il s'agit d'une simple déclaration d'intention sans réelle portée sur la convention qui n'a pas sa place dans des conditions générales qui régissent les rapports contractuels entre un fournisseur de services et ses clients.

Art. 4.4

Si on peut comprendre que l'opérateur doit pouvoir implémenter des modifications techniques quand les circonstances l'imposent (pannes, événements extérieurs, évolution technologique, considérations de sécurité...), ce n'est pas une raison pour se ménager un blanc-seing (pas d'exigence de motivation, ni même de notification alors que la plupart des modifications que

l'opérateur pourrait être amené à implémenter, sont planifiées ou planifiables).

Art. 4.6

Cette disposition ne peut avoir pour conséquence que Versatel se préserve des plaintes survenant après le délai de sept jours. Il s'agit d'un service continu qui peut connaître à un moment donné une déficience technique et non pas de la livraison d'un bien ou d'un produit dont le client prend possession (vice apparent à constater de suite ou rapidement par opposition au vice caché qui se révèle plus tard lors de l'utilisation).

Art. 5.2

Les modalités de la notification par Versatel ne sont pas précisées dans cette disposition, alors que c'est le cas pour l'utilisateur. Ce dernier doit résilier le contrat par écrit. Il est par conséquent préférable de stipuler que Versatel fait également une "notification écrite" desdites modifications au lieu d'une "notification".

Art. 6.3

Le délai de cinq jours est trop court (un délai de quinze jours semble raisonnable). Par ailleurs, on ne précise pas le point de départ du délai. Si Versatel souhaite compter à partir de la date de facturation, même un délai de quinze jours paraît trop strict. Nous savons par expérience que l'envoi des factures peut intervenir plusieurs jours après l'établissement de la facture et que la distribution du courrier peut aussi prendre plusieurs jours. Tout cela vient rogner le délai de réaction dont dispose le client qui peut aussi être absent.

D'autre part, il est exagéré de parler de motifs légaux. Qu'est ce que cela veut dire? Stricto sensu, le client devrait invoquer le prescrit de certaines dispositions légales (article x du Code Civil par ex.) pour contester valablement. Les contestations de facture portent essentiellement sur des éléments de fait.

Cette disposition est en outre en contradiction avec l'article 14.1. qui donne la possibilité de déposer une plainte dans les quatorze jours calendrier de la date de facture. Il serait donc préférable de supprimer simplement l'article 6.3. de manière à pouvoir travailler sur la base de l'article 14.1. A cet égard, il est toutefois remarqué que quatorze jours calendrier est tout de même un délai très court.

Art. 6.4 et 6.5

Le délai de cinq jours calendrier est trop court, en particulier si l'on considère qu'un "accident" est toujours possible: découvert accidentel suite au paiement d'une importante dépense imprévue ou urgente, débit d'une domiciliation d'un montant non prévu (par ex. en téléphonie). Il faut laisser un minimum de temps (c.-à-d. des jours ouvrables) pour compenser le cas échéant un découvert sur un compte bancaire. Une domiciliation peut aussi avoir été supprimée par erreur ou on peut avoir changé de compte bancaire.

L'envoi préalable d'un rappel ou même, dans le pire des cas, d'une mise en demeure formelle, semble inhérent à une relation contractuelle "normale" c.-à-d. dans le respect de la bonne foi des parties et constituer une démarche usuelle avant de pénaliser l'autre partie. Il est donc abusif d'imputer après cinq jours des intérêts de retards et de majorer à titre de clause pénale le montant dû de 15%. Dans le même ordre d'idées, on ne peut agréer à ce que la majoration et les intérêts concernent également les sommes qui ne sont pas encore échues.

L'article 6.5. impose donc à l'utilisateur de lourdes clauses d'indemnités tandis que rien n'est prévu dans ce sens pour Versatel. Une telle clause engendre une inégalité manifeste entre les droits et les obligations des parties.

Art. 6.7

Cette disposition ne fournit aucune précision concernant les conditions qui pourraient donner lieu à la réclamation de la caution par Versatel. La disposition comporte donc une lacune. Il convient d'y apporter plus de précisions pour éviter tout usage arbitraire.

Art. 7.3

Il n'est pas correct de limiter l'indemnisation au total des sommes que le client aura payées à Versatel pendant l'année en cours.

Il n'est pas clair s'il s'agit de l'année calendrier ou de l'année contractuelle.

Si responsabilité il y a, il semble juste d'indemniser à concurrence des dommages directs et matériels réels (ou un forfait si dommages impossibles à chiffrer de manière précise). D'autant plus que telle que libellée, la limitation peut signifier que le maximum est déterminé par les montants déjà payés depuis le début de l'année.

Cette disposition n'est donc pas claire.

Art. 12.2., g) et h)

g) Tout d'abord, cette disposition peut donner lieu à des abus. Le but exact de celle-ci n'est pas clair. Il est étrange de clôturer tout simplement le service lorsqu'il n'est pas utilisé pendant une période déterminée.

Deuxièmement, même dans les cas où la non utilisation résulte d'une disparition physique, le délai de huit semaines est trop court. Le point de départ de cette disposition est en effet que les factures continuent à être payées et que Versatel ne subit pas de préjudice (le cas du non-paiement relève en effet de l'article 12.2., c)). Il est tout à fait possible que l'utilisateur parte en voyage ou soit hospitalisé pendant huit semaines.

h) Apparemment, le fait d'utiliser une connexion prolongée de plus de 6 heures ne constitue pas un usage résidentiel et particulier normal. La notion d'"utilisateur" est définie à l'article 1.9.. Il

conviendrait donc d'y indiquer la condition de période d'utilisation prolongée limitée. En outre, la différence entre un usage "résidentiel" et "particulier" n'est pas claire. Les dispositions 1.9 et 12.2., h) doivent par conséquent être accordées de sorte que la terminologie utilisée soit claire et uniforme.

Art. 12.4

Il faut faire référence à l'article 12.2 et non au 12.4.

Art. 12.6

Il contredit apparemment l'article 12.1 selon lequel, moyennant un préavis de 10 jours, l'utilisateur peut résilier à tout moment sans pénalité. Il faut en fait comprendre qu'il déroge à la règle principale énoncée dans le 12.1. Dans le souci d'une information claire et correcte de l'utilisateur, il conviendrait de reprendre cette "exception" à la règle générale dans le même article 12.1.

De plus, il n'existe pas d'équivalent pour l'utilisateur en ce qui concerne la possibilité d'obtenir une rémunération prévue dans cette disposition, ce qui engendre une inégalité entre les droits et les obligations des deux parties.

Art. 15.1.

Le délai de dix jours calendrier dont dispose l'utilisateur pour réagir à une modification des conditions générales ne concorde pas avec le délai indiqué à l'article 108, § 2, in fine, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques. Celui-ci stipule que l'utilisateur dispose jusqu'au dernier jour du mois qui suit l'entrée en vigueur des modifications.

3. Commentaires de Versatel

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

A. Remarques générales

1) Versatel conteste formellement l'affirmation selon laquelle les termes des Conditions générales en question témoignent d'une mauvaise qualité. Ces textes sont suffisamment lisibles et clairs pour le consommateur moyen.

2) Nous nous rallions à l'avis du Comité qui estime en général que l'utilisation du terme « gratuite » peut en effet induire en erreur, mais nous sommes cependant convaincus que ce n'est pas le cas du service Versatel Téléphonie – Téléphonie gratuite. La liste de tarifs et la description du service indiquent en effet clairement quelles sont les modalités tarifaires de ce service.

B. Remarques concernant certains articles des conditions générales

Art. 1.17

§1. Versatel adapte le texte français.

§2. Versatel ajoute la Lettre de livraison à la définition du Contrat (art. 1.17) et à l'art. 2.1.

Art. 3.2.

b) Versatel supprimera cette clause.

c) Versatel entend par là que la limitation commerciale du service Téléphonie gratuite consiste à ce que le client ne puisse souscrire qu'une fois au service, en d'autres termes uniquement pour une CLI.

Art. 3.4, 3.5 et 4.1. a

Versatel s'engage à sérieusement prendre en considération la suggestion du Comité (15 jours ouvrables, indemnité forfaitaire, force majeure) mais ne peut à ce jour toutefois pas confirmer son engagement à cet égard.

Art. 4.3.

Versatel est disposée à supprimer cette clause.

Art. 4.4.

Par cette clause, Versatel tient à garder le droit d'adapter la plate-forme technique sur laquelle le Service est offert si des raisons propres à son réseau l'exigent. Une telle adaptation n'a pas d'impact sur l'utilisation par le client, étant donné qu'il s'agit simplement d'une action en arrière-plan, qui n'est donc pas visible pour le client.

Art. 4.6.

Versatel partage l'opinion du Comité lorsque ce dernier affirme qu'un service peut également présenter des vices après livraison et que par l'art. 4.6, Versatel ne peut pas se soustraire à ses responsabilités en la matière, ce qu'elle ne fait d'ailleurs pas non plus (art. 7 – responsabilité). Les termes de l'art. 4.6 sont cependant clairs : il s'agit simplement de la livraison du Service.

Art. 5.2.

Versatel adaptera les termes de l'art. 5.2 conformément à l'avis du Comité.

Art. 6.3.

Versatel s'engage à sérieusement prendre en considération la suggestion du Comité mais ne peut à ce jour toutefois pas confirmer son engagement à cet égard.

Art. 6.4.

Versatel s'engage à sérieusement prendre en considération la suggestion du Comité mais ne peut à ce jour toutefois pas confirmer son engagement à cet égard.

Art. 6.5.

Versatel s'engage à sérieusement prendre en considération la suggestion du Comité mais ne peut à ce jour toutefois pas confirmer son engagement à cet égard.

Art. 6.7.

Versatel estime ne pas devoir définir de conditions pour pouvoir utiliser son droit d'exiger une caution. Elle déclare en effet clairement que celle-ci peut être exigée "à tout moment".

Art. 7.3.

Versatel adaptera les termes de l'art. 7.3 conformément à la suggestion du Comité afin de préciser qu'il s'agit des sommes perçues par Versatel au cours de la dernière année de contrat.

Art. 12.2.

g) Versatel prolongera ce délai de huit semaines à minimum 12 semaines.

h) Versatel adaptera les termes de l'art. 1.9 et 12.2 h) conformément à l'avis du Comité.

Art. 12.4.

Versatel adaptera les termes de l'art. 12.4.

Art. 12.6.

Versatel étendra la portée des termes de l'art. 12.1 conformément à l'avis du Comité. Versatel ne peut cependant pas rendre cette clause réciproque : l'objectif est en effet de couvrir les frais administratifs, qui sont uniquement couverts par une collaboration avec le client dépassant un an. Un tel raisonnement ne tient pas debout pour le client.

Art. 15.1.

Versatel adaptera les modalités de l'art. 15.1 conformément à la loi du 13 juin 2005.

T

COMITÉ CONSULTATIF POUR LES TÉLÉCOMMUNICATIONS

T

Conditions Générales Versatel Téléphonie - Téléphonie gratuite

Article 1 Définitions

1.1 Versatel

Versatel Belgium SA ayant son siège social à 1780 Wemmel Avenue Reine Astrid 166 n° RNPB 0463.193.905 n° TVA 463.193.905 e-mail: info@versatel.be

1.2 Commande

La demande formulée par l'aspirant utilisateur de prester le Service conformément aux modalités décrites dans le Contrat

1.3 Date de la Commande

La date à laquelle l'aspirant utilisateur passe sa Commande aux services Versatel

1.4 Spécifications techniques

Les informations que le candidat Utilisateur doit obligatoirement mentionner dans la Commande concernant les équipements de télécommunication présents chez le candidat Utilisateur et les services déjà présents

1.5 Abonnement

Le montant fixe payable mensuellement et préliminairement par l'Utilisateur pour l'utilisation du Service, comme stipulé dans le Contrat

1.6 Tarif

Le prix par session dû par l'Utilisateur pour l'usage du Service comme stipulé dans le contrat

1.7 Frais d'activation

Le montant unique dû par l'Utilisateur pour l'activation du Service comme stipulé dans le Contrat

1.8 Letter of Authorisation (LOA)

La déclaration du candidat Utilisateur, inclus dans la Commande dans lequel le candidat Utilisateur donne son accord inconditionnel pour l'activation des services Carrier Preselect de Versatel

1.9 Utilisateur

Toute personne physique, dans la qualité d'Utilisateur final résidentiel avec laquelle Versatel a conclu un Contrat des personnes morales ou profession libérale explicitement exclus

1.10 Service

Le service téléphonique vocal offert par Versatel en vertu du Contrat, via Carrier Preselect à son Utilisateur en vue d'un usage strictement résidentiel et particulier à condition du paiement de l'Abonnement et des Tarifs

1.11 Carrier Preselect

La technique opérationnelle sur la base de laquelle Versatel délivre le Service à l'Utilisateur pour les communications téléphoniques vocales sortantes de l'Utilisateur du numéro de téléphone indiqué dans la Commande

1.12 Conditions générales

Les présentes conditions en tant que composante du Contrat relatif à la fourniture du Service

1.13 Jour ouvrable

Du lundi au vendredi à l'exception des jours fériés légaux

1.14 Livraison

L'activation du Service par Versatel à la Date de livraison après la formation du Contrat

1 15 Lettre de livraison (Lettre d'accueil)

Le courrier adressé par Versatel à l'Utilisateur dans lequel Versatel confirme la Date de livraison du Service

1 16 Date de livraison

La date mentionnée dans la Lettre de livraison

1 17 Contrat

La Commande, la Lettre de confirmation (composée de l'ordre de domiciliation signé par l'Utilisateur des spécifications du (des) Service(s) et des Conditions générales)

1 18 Date du Contrat

La date postale stipulée sur la Lettre de confirmation adressée par Versatel à l'Utilisateur

1 19 Lettre de confirmation

Le courrier adressé par Versatel à l'Utilisateur (annexes comprises) par lequel la Commande de l'Utilisateur est confirmée par écrit et le Contrat prend valablement effet

1 20 Equipement

Toute l'infrastructure réseau appartenant à Belgacom jusqu'au Point de raccordement au réseau (ce point de raccordement compris) dont Versatel a besoin pour pouvoir offrir le Service à l'Utilisateur

1 21 Point de raccordement au réseau

Le point physique où l'Utilisateur, conformément à l'article 68, 6° de la Loi du 21 mars 1991, peut accéder au réseau de télécommunication de Versatel et qui constitue le point de séparation entre la responsabilité de Versatel et celle de l'Utilisateur

Article 2 Généralités

2.1. Les Conditions générales s'appliquent à toutes les Commandes et constituent ensemble avec la Commande et la Lettre de confirmation le Contrat entre Versatel et l'Utilisateur à l'exclusion de toute autre condition fixée par l'Utilisateur lui-même

2.2. La Lettre de confirmation englobe la totalité des Conditions générales, lesquelles sont également disponibles à tout moment sur le site www.versatel.be ou peuvent être consultées par écrit auprès du siège de Versatel. L'Utilisateur est censé avoir reçu, approuvé et accepté sans réserve les Conditions générales

Article 3 Contrat

3.1 L'Utilisateur peut passer commande d'un Service auprès des services de Versatel

3.2. Le Contrat prend effet exclusivement sous la condition résolutoire explicite d'un refus de la Commande par Versatel pour des raisons commerciales ou des raisons techniques inhérentes au Carrier Preselect d'un refus du Service par Belgacom ou du fait que Versatel n'a pas reçu une LOA dûment complétée et valablement signée

Exemples non-limitatifs des raisons commerciales existant des Commandes placées:

a) par des clients de Versatel existants mauvais payants ou dans un état manifeste d'insolvabilité;

b) par des clients de Versatel existants VersatelTéléphonie – téléphoner sans limite;

c) par des Utilisateurs existants du Service;

d) pour une adresse d'installation sur laquelle le Service est déjà actif (malgré il s'agit du même numéro de téléphone ou d'un numéro de téléphone différent)

Le Contrat prend effet exclusivement sous la condition résolutoire explicite de la signature et du renvoi du document de domiciliation joint à la Lettre de confirmation.

Un refus éventuel de Versatel de la Commande sera communiqué au candidat Utilisateur par écrit au plus tard 7 jours calendrier après la Date de Commande ou bien lui sera fait connu en lui empêchant de finaliser sa Commande sur le niveau du site web

3.3 À partir du jour après la Date du Contrat l'Utilisateur dispose de 7 Jours ouvrables pour renoncer à sa Commande à condition de ne pas encore avoir utilisé le Service

3.4. Après la formation du Contrat et à condition que l'Utilisateur n'exerce pas son droit de renonciation, Versatel activera le Service. L'activation correcte du Service dans les délais s'applique expressément sous réserve de l'acceptation et de l'exécution en temps utile de l'activation du service Carrier Preselect par Belgacom

3.5. Le temps d'attente de la Livraison du Service existe de 15 Jours ouvrables, à partir de la Date du Contrat, sous réserve cependant de l'implémentation à temps du Carrier Preselect Code par Belgacom suivant les dispositions du Belgacom Reference Interconnect Offer - lequel empoigne les modalités du Carrier Preselect - applicable sur la Commande

Article 4 Livraison et Service

4.1 La livraison (à temps dans les délais) et le maintien des Services par Versatel sont possibles exclusivement sous les conditions cumulatives suivantes:

a) L'acceptation et l'activation inconditionnelles du service Carrier Preselect en question par Belgacom dans les délais prévus;

b) La disponibilité et le maintien d'un raccordement téléphonique (PSTN) actif chez Belgacom (Équipement)

4.2 Versatel enverra à l'Utilisateur une Lettre de livraison mentionnant entre autres la Date de livraison

4.3. Versatel utilisera son savoir-faire et son expérience afin de livrer à l'Utilisateur dans les meilleures conditions le Service prévu dans le Contrat

4.4. Si les conditions d'exploitation du réseau de Versatel l'exigent, Versatel aura toujours et en toutes circonstances le droit de modifier les caractéristiques techniques du Service sans aucune notification préalable

4.5. L'Utilisateur est seul responsable de l'utilisation du Service. L'Utilisateur garantira Versatel de toute revendication de tiers résultant du non-respect des dispositions du présent Contrat par l'Utilisateur. Versatel peut, à tout moment, modifier, suspendre ou supprimer la fourniture du Service vers certaines destinations ou certains numéros si la qualité des liaisons et/ou leur quantité le justifient

4.6. Si, dans un délai de 7 jours calendrier après la Livraison effective, Versatel n'a reçu aucune réaction écrite de l'Utilisateur le Service sera supposé avoir été dûment livré et réceptionné en bon état et exempt de vices et par conséquent accepté

4.7. L'Équipement restera en tout temps la propriété de Belgacom. L'Utilisateur ne s'attribuera ou n'essaiera de s'attribuer aucun droit par rapport à l'Équipement et ne cédera en aucun cas ces droits à des parties tierces

4.8. Certaines communications sortantes de l'Utilisateur ne seront pas prises en charge par le service Carrier Preselect de Versatel mais seront traitées et facturées par Belgacom (p. ex. les numéros à 3 ou 4 chiffres)

Article 5 Abonnement et Tarifs

5.1 L'Utilisateur sera redevable à Versatel le Frais d'activation, l'Abonnement et les Tarifs. Tous les montants mentionnés par Versatel sont en euros et s'entendent TVA comprise sauf mention contraire explicite

5.2 Versatel a le droit de modifier l'Abonnement et les Tarifs qu'elle pratique après notification de ce fait au minimum 14 Jours ouvrables à l'avance. Si Versatel augmente son Abonnement ou ses Tarifs autrement qu'en vertu d'une obligation émanant des autorités ou d'une décision judiciaire, l'Utilisateur a le droit de résilier le Contrat par écrit, mais au moins 1 Jour ouvrable avant l'entrée en vigueur de l'augmentation annoncée, sans que l'Utilisateur ne soit redevable à ce titre d'aucun dédommagement autre que le paiement à l'ancien Abonnement et/ou Tarif du Service fourni jusqu'au terme du Contrat (10 Jours ouvrables après la résiliation). À défaut de résiliation valable dans les délais prévus l'Utilisateur est supposé avoir marqué son accord sur l'augmentation annoncée

Article 6 Facturation et paiement

6.1. L'utilisation du Service par l'Utilisateur sera à partir de la Date de livraison facturée par Versatel soit sur une base mensuelle soit par trois mois en fonction du montant facturé

6.2. Chaque paiement par l'Utilisateur doit être effectué par domiciliation via le numéro de compte auprès d'un établissement de crédit agréé que l'Utilisateur doit obligatoirement mentionner sur la Commande. Au terme d'un délai de 5 jours calendrier suivant la date de facturation Versatel chargera l'établissement de crédit désigné par l'Utilisateur de déduire le montant facturé du compte mentionné

6.3. Si l'Utilisateur conteste une facture dans sa totalité ou en partie, il doit communiquer à Versatel par pli recommandé, dans un délai de 5 jours calendrier maximum sous peine d'irrecevabilité les motifs légaux sur la base desquels il estime ne pas être redevable de la totalité ou d'une partie du montant facturé

6.4. Si l'ordre de domiciliation au profit de Versatel est annulé par l'Utilisateur pour une raison quelconque ou si le solde du compte mentionné est insuffisant, l'expiration de la période de 5 jours calendrier suivant la date de facturation a valeur de mise en demeure formelle. Dans ce cas toutes les créances dues par l'Utilisateur à Versatel échues ou non seront récupérables immédiatement et sans mise en demeure

6.5. Sauf en cas de contestation formelle et légalement motivée par l'Utilisateur conformément aux dispositions du présent Contrat si au terme

d'un délai de 5 jours calendrier suivant la date de facturation, un montant facturé reste totalement ou partiellement impayé pour des raisons qui ne sont pas imputables à Versatel, des intérêts de retard seront dus au taux légal augmenté de 5 % et tout montant resté impayé sera majoré automatiquement et de plein droit de 15 % du montant total des sommes dues, avec un maximum de 25 euros. Cette clause pénale s'applique sans préjudice du droit de l'Utilisateur d'obtenir une indemnité équivalente dans le cas d'une faute grave de la part de Versatel. Le non-paiement d'une facture donne en outre le droit à Versatel, sans mise en demeure de plein droit et sans intervention judiciaire préalable de suspendre le Service et/ou de résilier le Contrat unilatéralement

6.6. Dans le cadre du Contrat, l'Utilisateur autorise explicitement la communication des données de facturation par Versatel ou par toute autre société tierce au nom et pour le compte de Versatel sous forme électronique conformément aux dispositions légales en la matière

6.7. Versatel est en droit d'exiger à tout moment des garanties suffisantes (sous forme de caution ou de garantie bancaire) pour le respect par l'Utilisateur de ses obligations en matière de paiement. La caution correspond au montant qui est facturé à l'Utilisateur sur une période de trois mois :

6.8. Sauf preuve contraire, les données enregistrées par Versatel concernant le Service et son utilisation ont un caractère contraignant

Article 7 Responsabilité

7.1. Dans le cadre de l'obligation de moyens à laquelle elle est soumise, Versatel ne peut garantir les prestations relatives au Service. Compte tenu des caractéristiques spécifiques des équipements de l'Utilisateur, les informations relatives aux prestations attendues du Service ne sont données qu'à titre indicatif

7.2. Versatel n'est pas responsable des dommages résultant d'une interruption ou d'un mauvais fonctionnement du Service, sauf si des actes intentionnels ou des fautes graves dans le chef de Versatel peuvent être démontrés

7.3. Si la responsabilité de Versatel est engagée suite à des manquements qui lui sont imputables, sa responsabilité (tant contractuelle qu'extra contractuelle) sera limitée à la couverture des dommages directs et matériels et ceci, au maximum, à raison de l'ensemble des sommes perçues par Versatel durant l'année en cours dans le cadre du Contrat

7.4. Toute responsabilité pour une forme quelconque de dommage indirect ou consécutif est exclue. Par dommage indirect ou consécutif, on entend: les dommages qui ne découlent pas immédiatement et directement des manquements de Versatel (p. ex. dommages purement financiers, manque à gagner, perte de clients)

7.5. Les articles 7.2, 7.3 et 7.4 ne sont pas d'application en cas de décès de l'Utilisateur ou de dommages corporels subis par ce dernier et résultant exclusivement d'une faute ou d'une négligence démontrable dans le chef de Versatel

7.6. Toute demande de dédommagement doit être communiquée par écrit à Versatel au plus tard dans le mois de l'apparition du dommage, sous peine de prescription de la demande en question

7.7. En ce qui concerne les télécommunications publiques internationales, les traités, conventions et règlements de l'Union Internationale des Télécommunications sont d'application pour la détermination de la responsabilité

7.8. L'Utilisateur est seul responsable de l'utilisation du Service. L'Utilisateur garantira Versatel de toute demande en dommages et intérêts émanant de tiers et liée à l'exécution du Contrat

Article 8 Obligations de l'Utilisateur

8.1. L'Utilisateur utilisera le Service en bon père de famille et s'abstiendra de toute action susceptible de nuire aux communications ou de mettre en danger les services ou le réseau de Versatel ou de Belgacom

8.2. L'Utilisateur fournira à Versatel tous les renseignements dont Versatel a besoin pour que le Service reste opérationnel. Ceci inclut:

a) la communication en temps utile de toute modification d'un ou plusieurs numéros de téléphone (utilisés pour la transmission vocale, le fax et/ou les données) de l'Utilisateur;

b) la modification de l'adresse et/ou des données de notification

8.3. L'Utilisateur s'abstiendra de connecter des appareils ou interfaces interdits par la loi ou susceptibles de provoquer des dommages ou des perturbations sur le réseau de Versatel ou de Belgacom

8.4. L'Utilisateur informera les tiers qui font valoir des droits sur l'Équipement ou veulent prendre des mesures telles qu'une saisie, du fait que les Équipements en question sont la propriété de Belgacom ou Versatel. L'Utilisateur en informera immédiatement Versatel

8.5. L'Utilisateur s'abstiendra d'utiliser le Service à d'autres fins que celles qu'autorisent la loi et l'éthique

Article 9 Données à caractère personnel

9.1. Les données à caractère personnel au sens de la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel (ci-après "données à caractère personnel") qui sont fournies par l'Utilisateur à Versatel dans le cadre du présent Contrat, sont traitées par Versatel conformément à la loi précitée du 8 décembre 1992 aux fins suivantes:

- (i) la gestion des clients et la réalisation d'études de marché;
- (ii) l'établissement, l'encaissement et le contrôle des factures;
- (iii) la gestion et l'entretien de la relation contractuelle avec l'Utilisateur;
- (iv) l'organisation d'actions d'information ou de promotion portant sur les Produits et Services de Versatel et le direct marketing;
- (v) la composition d'un annuaire (en ligne, sur CD-Rom ou sur un autre support) des Utilisateurs du Service ou l'établissement d'un répertoire d'URL (adresses) de sites non commerciaux (home pages personnelles)

9.2. Les données à caractère personnel que l'Utilisateur fournit à Versatel sont conservées dans un fichier de Versatel. Versatel Belgium SA, Koningin Astridlaan 166 à 1780 Wemmel, gère ce fichier de données et est responsable du traitement des données. L'Utilisateur a le droit au moment où le Contrat prend cours ou à un moment ultérieur, de s'opposer sans frais et sans justification au traitement de ses données à caractère personnel aux fins mentionnées sous i) iv) v) et 9.4 en formulant une opposition en ligne ou en adressant un fax au Service Clientèle de Versatel

9.3. En adressant à Versatel une demande écrite, datée et signée, l'Utilisateur, qui prouve ainsi son identité, peut obtenir gratuitement auprès de Versatel un relevé de ses données à caractère personnel dont dispose Versatel ou peut, le cas échéant, en demander la modification s'il apparaît que ces données sont incorrectes ou incomplètes ou ne sont pas pertinentes. Le Président du Tribunal de Première Instance connaît de toute demande visant à obtenir une communication, une rectification ou une suppression de données à caractère personnel dès lors qu'il n'a pas été donné suite à une telle demande de l'Utilisateur après 45 jours ou que la demande de l'Utilisateur a été rejetée

9.4. Versatel a le droit de transmettre les données à caractère personnel à des entreprises tierces à des fins de marketing

Article 10 Numéros protégés

Si le titulaire d'un numéro de téléphone composé par l'Utilisateur en a fait la demande auprès de Belgacom ou d'une autre entreprise de télécommunications, le numéro de téléphone de ce correspondant sera caché sur la facture de l'Utilisateur

Article 11 Cessibilité

11.1. Le Contrat ne peut être cédé par l'Utilisateur qu'avec l'accord écrit préalable de Versatel

11.2. L'Utilisateur donne par avance son accord et son concours à Versatel en vue de la cession du Contrat à un tiers dans la mesure où une telle cession est nécessaire dans le cadre d'un rachat d'entreprise

Article 12 Durée et cessation

12.1. Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée, prenant cours à la Date du Contrat, et peut être résilié à tout moment par lettre simple moyennant un délai de préavis de minimum 10 jours calendriers préalables à la résiliation effective

12.2. Versatel se réserve le droit de résilier ou de suspendre le Contrat avec effet immédiat et sans intervention judiciaire préliminaire ni indemnisation si:

- a) les conditions telles que formulées à l'article 4.1 du Contrat ne sont pas ou ne sont plus remplies;
- b) l'Utilisateur, dans un délai de 5 Jours ouvrables suivant une mise en demeure écrite émanant de Versatel, n'a toujours pas rempli une ou plusieurs obligations contenues dans le présent Contrat;
- c) l'Utilisateur, suivant les dispositions de l'article 6.5, n'a toujours pas réglé l'intégralité du montant de la facture à Versatel ou si l'Utilisateur se trouve dans une situation manifeste d'insolvabilité ou de cessation de paiements;
- d) Versatel soupçonne un usage abusif du Service de l'Utilisateur;
- e) il est question dans le chef de Versatel d'un cas de force majeure;
- f) les communications générées par l'Utilisateur menacent l'intégrité du réseau de Versatel, le surchargent ou menacent de le surcharger ou si ils mettent en danger ou risquent de mettre en danger les services de Versatel au profit d'autres Utilisateurs ou d'autres clients de Versatel;
- g) l'Utilisateur n'a pas fait usage du Service de Versatel pendant une période de 8 semaines consécutives;
- h) l'Utilisateur ne se sert plus du Service d'une manière résidentiel et particulier, ou bien manifestement fait abus du Service. Exemples non-limités d'un usage résidentiel anormal consistent de l'usage pour l'établissement d'une connexion Internet, une connexion prolongée de plus de 6 heures

12.3. En cas de manquements graves démontrés dans le chef de Versatel, l'Utilisateur a le droit, après une mise en demeure formelle et écrite et un délai de 5 Jours ouvrables visant à permettre à Versatel de remédier aux manquements, de mettre fin au Contrat par lettre recommandée

12.4. Après une suspension du Contrat par Versatel conformément à l'article 12.4 du Contrat Versatel peut imposer à l'Utilisateur de nouveaux délais ou de nouvelles conditions avant de reprendre la fourniture du Service

12.5. En cas de cessation du Contrat il appartient à l'Utilisateur (à l'exclusion de Versatel) de désactiver lui-même le service Carrier Preselect. Si le cas échéant, l'Utilisateur omet de désactiver le service Carrier Preselect, Versatel se réserve le droit de facturer l'utilisation ultérieure du Service à l'Utilisateur sur la base des Tarifs applicables et de l'Abonnement applicable

12.6. En cas de résiliation du Contrat par l'Utilisateur en cours des premiers 12 mois du Contrat Versatel se réserve le droit d'imputer une rémunération administrative s'élevant à au minimum € 30

Article 13 Droit applicable et juridiction

13.1. Le Contrat est régi exclusivement par le droit belge

13.2. Toute contestation résultant du Contrat sera jugée conformément à l'art 624 1° 2° et 4° du Code judiciaire

Article 14 Plaintes / Service de médiation

14.1. Si l'Utilisateur veut déposer une plainte, il est invité à s'adresser par fax, par lettre recommandée ou par e-mail sécurisé au service Customer Service de Versatel (02/609 0 609) dans les 14 jours calendrier de la mise hors service, de la date de facture ou de tout autre fait à l'origine de la plainte. Ce délai est déterminé sans préjudice des autres délais fixés dans le présent Contrat

14.2. L'Utilisateur peut s'adresser, entre autres, au Service de Médiation pour les Télécommunications institué par l'Institut Belge des services Postaux et des Télécommunications (Place des Barricades 1, 1000 Bruxelles tél 02/223 09 09). Cet organe a pour mission légale d'examiner les plaintes des utilisateurs finaux ayant trait aux activités de Versatel

14.3. Seules sont recevables les plaintes écrites pour lesquelles des démarches préalables ont déjà été prises auprès de Versatel. Le Service de médiation peut refuser d'examiner une plainte lorsque la plainte et les faits ont été traités par Versatel plus d'un an auparavant

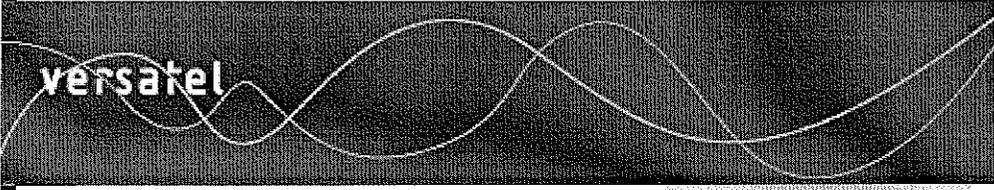
Article 15 Modification des Conditions générales

15.1. Versatel peut modifier à tout moment les Conditions générales. Les modifications entrent en vigueur 1 mois après avoir été communiquées à moins qu'un autre délai ait été précisé. L'Utilisateur est supposé marquer son accord dès lors qu'il n'a pas réagi par écrit dans les 10 jours calendrier. En cas où l'Utilisateur n'acceptera pas les modifications il a le droit de résilier le Contrat avec effet immédiat et sans aucune obligation de payer une indemnisation

15.2. Les modifications peuvent être communiquées et sont réputées opposables par le biais d'une communication sur la facture ou par mailing ou e-mail

Article 16 Divisibilité

La nullité éventuelle de l'une des clauses des Conditions générales n'a aucune influence sur l'applicabilité des autres clauses et n'entraîne en aucun cas la nullité du Contrat. La clause déclarée nulle sera remplacée par une clause valide qui reflète autant que possible les intentions des deux parties lors de la conclusion du Contrat

**versatel****Cher client Versatel,**

Nous vous remercions de votre visite à notre webshop! Nous avons bien reçu votre commande de et nous espérons qu'elle répond entièrement à vos attentes.

Vous trouverez ici un récapitulatif de votre commande. La reprise aura fait sur votre prochaine facture.

Vos données

Numéro client:

Nom:

Date de la commande:

Adresse:

Données de facture

Banque:

Numéro de
compte:**Adresse de livraison****Produits – services commandés****Téléphonie gratuite**

- Activation sur le numéro de téléphone:
- Activation: ~~€ 25,00~~
Promotion: € 0,00
- Abonnement mensuel: € 0,00 par mois.
- Contrat de durée indéterminée
- [Résumé des tarifs](#)

Dans le cadre de ses moyens contractuels, Versatel mettra tout en oeuvre pour fournir le Service dans un délai de 15 jours ouvrables maximum. Ce délai commence lorsque toutes les conditions, telles que stipulées dans les Conditions Générales Versatel sont remplies et que Versatel a reçu le LOA signé tel qu'annexé à la lettre de confirmation

les frais mensuels

abonnement mensuel	x 1	€ 0.00
--------------------	-----	--------

les frais fixes uniques

activation	x 1	€ 25.00
Promotion	X 1	€ -25.00
totale partiel les frais fixes uniques:		€ 0.00

le totale: € 0.00

Tous les prix sont TVA comprise (21%)

! Si, en plus de votre abonnement standard (Classic), vous êtes abonné à d'autres formules tarifaires, n'oubliez pas de les résilier à temps.

Vous devez résilier vous-même vos autres abonnements téléphoniques chez Belgacom. Ces formules spéciales peuvent concerner des communications tant nationales, que des numéros internationaux et vers des GSM. Par exemple: 'No Limit National', 'Maxi Call National Anytime', 'Pulse International', 'Pulse to GSM', etc.

Autorisation d'activation de la présélection d'un opérateur

Nom:

Numéro de client opérateur d'accès:

Numéro de téléphone principal*:

*numéros liés au numéro de téléphone principal/série de numéros (MSN):

Le titulaire des numéros de téléphone ci-dessus, monsieur Jérôme Pirouz, demande que tous ses appels téléphoniques passent automatiquement par Versatel Belgium SA et mandate Versatel Belgium SA pour effectuer les démarches nécessaires.

Belgacom, reste responsable de la fourniture du raccordement téléphonique et continue à facturer l'abonnement du raccordement et les options éventuelles.

- Le ou les numéros (ou la série) du raccordement téléphonique sont modifiés et/ou
- Le contrat relatif au raccordement téléphonique Belgacom est résilié, cédé à un autre client ou annulé et/ou
- Le client demande que ses appels téléphoniques soient traités automatiquement par un autre opérateur et/ou
- Il est mis fin à l'interconnexion entre Versatel Belgium SA et Belgacom.

Etabli à: le

Lu et approuvé conformément à la loi du 11 mars 2003 concernant certains aspects juridiques sur les services de la société de l'information (loi de l'e-commerce).

Conditions contractuelles

Le contract se compose de la commande, des conditions générales applicables à la commande et de la confirmation écrite de la commande par

Versatel

Le fait de placer une commande implique l'obligation de lire et d'accepter expressément les conditions générales applicables à la commande

Le candidat utilisateur est dès lors supposé avoir lu et approuvé expressément et sans réserve ces conditions générales.

Le Consommateur a le droit d'informer le vendeur qu'il renonce à l'achat, sans paiement d'amende et sans indication de motif, dans un délai de 7 jours ouvrables à partir du lendemain du jour de la livraison du produit ou de la signature du contrat de service.

Versatel Belgium N.V.
Avenue Reine Astrid 166
1780 Wemmel
TVA BE 0463.193.905
RPM Bruxelles

Service Clientèle: 02/609 0 609

Soumis au contrôle de l'IBPT (Avenue de l'Astronomie 14 bte 21,1210
Bruxelles)