



# Conditions générales Telenet TV

Les présentes conditions générales s'appliquent (i) à l'installation et à la mise à disposition par Telenet d'un raccordement à son réseau de distribution câblée, raccordement exploité commercialement ou non, et (ii) à la distribution des Services par Telenet.

## 1. Définitions

**Raccordement** : branchement souterrain ou aérien au Réseau de Distribution de Telenet. Les signaux du réseau de distribution sont notamment acheminés via un boîtier et un câble de raccordement vers le bâtiment du Client.

**Formulaire de commande** : le formulaire que le Client doit compléter entièrement et correctement pour passer commande.

**Digibox** : L'Équipement Terminal approuvé par Telenet (Digibox, Digibox Pro, Digiorder ou tout autre équipement avec des fonctionnalités au moins équivalentes) dont le Client doit disposer (outre ses appareils audio et vidéo) pour la réception de Digital TV.

**Digital TV** : l'ensemble des services numériques que propose Telenet via le Réseau de Distribution Telenet. Cela couvre la télévision numérique (Bouquet Numérique de Base et Bouquets Numériques Payants) et les Services Numériques Interactifs (tels que FlexView, Film à la carte, TV à la carte, jeux, applications interactives liées aux programmes diffusés, guide TV, Services supplémentaires ainsi que les Services de communication tels que courrier électronique, SMS, messagerie instantanée et chat). Le Client reconnaît et accepte que certains de ces services ne seront pas disponibles dès le démarrage de Digital TV. Le Client reconnaît et accepte également que la possibilité d'utiliser Digital TV nécessite (i) l'adaptation de son Raccordement (installation d'un Raccordement Interactif) et (ii) l'achat ou la location d'un Equipement Terminal adapté et approuvé par Telenet. Toute extension de l'offre Digital TV à des Utilisateurs Multiples doit faire l'objet d'une annexe écrite distincte. Le Client reconnaît et accepte que la possibilité de recevoir Digital TV sur plusieurs postes nécessite (i) l'adaptation de son Raccordement et/ou (ii) l'achat d'un Appareil Terminal adapté.

**Clientèle** : les tiers qui achètent des produits et services au Client ; le Client met les Services à leur disposition dans le cadre de ces produits ou services.

**Services** : l'ensemble des services analogiques et/ou numériques (interactifs et non interactifs) tels qu'ils sont mis à disposition sur le Réseau de Distribution de Telenet pour utilisation via la radio et/ou le téléviseur du Client.

**Équipement Terminal** : l'installation du Client en aval du Point de Raccordement. En font notamment partie tous les câbles en aval du Point de Raccordement, la prise murale, le modem, le Modulateur Pro, le Cabletuner éventuel, la ou les Digibox avec les accessoires éventuels, les appareils audio et vidéo et tous les autres composants et appareils possibles que le Client utilise pour la réception des Services.

**Raccordement Interactif** : pour les Clients qui souscrivent à Digital TV, l'installation du Raccordement Interactif au Réseau de Distribution de Telenet offre la possibilité au Client d'utiliser les Services Numériques Interactifs de Digital TV.

**Client** : La personne physique ou morale, ou encore l'association de fait avec laquelle le présent Contrat est conclu. Il s'agit en l'occurrence de toute personne qui agit ou dont Telenet peut raisonnablement supposer qu'elle agit par procuration ou au su du bénéficiaire des Services.

**Telenet** : la S.A. Telenet, qui assure la distribution des Services au Client, ainsi que toute autre société qui agit, même partiellement, en son nom à cet effet.

**Équipement Telenet** : l'ensemble de l'infrastructure technique telle que les lignes, armoires, appareils et pièces qui relient le Réseau de Distribution de Telenet à l'Équipement Terminal, au niveau du Point de Raccordement. En font notamment partie le boîtier de raccordement, le câble de raccordement et la NIU (Network Interface Unit).

**Réseau de Distribution Telenet** : Le réseau public de communication et de distribution - y compris la plate-forme Digital TV qui permet de proposer les Services Numériques Interactifs - appartenant exclusivement à Telenet et sur lequel les branchements individuels sont réalisés. Le Réseau de Distribution Telenet peut uniquement être commandé, entretenu et réparé par le personnel de Telenet ou le personnel accrédité à cette fin par Telenet.

**Utilisateur Multiple** : le client qui raccorde plus de quatre (4) appareils ou qui utilise commercialement un ou plusieurs téléviseurs.

**Modulateur Pro** : un appareil agréé par Telenet, dont le Client doit disposer pour pouvoir regarder une ou plusieurs chaînes numériques sous forme analogique sur tous les téléviseurs situés en aval de l'appareil.

**Point de Raccordement** : le point où s'opère la séparation entre l'Équipement Terminal du Client et l'Équipement de Telenet. Il s'agit du boîtier de raccordement ou de la NIU (Network Interface Unit). A défaut, le Point de Raccordement est matérialisé par l'extrémité du câble de raccordement, par exemple juste avant la prise murale TV/FM. La prise murale TV/FM fait partie de l'Équipement Terminal du Client. Le Point de Raccordement lui-même fait partie de l'Équipement Telenet.

**Smartcard** : la carte à puce électronique mise à la disposition du Client qui s'abonne à Digital TV. La carte identifie le Client de façon unique sur le Réseau de Distribution de Telenet. La Smartcard reste à tout moment la propriété exclusive de Telenet.

**Porte-monnaie TV virtuel** : Le porte-monnaie virtuel qui, dès qu'il sera disponible, sera mis à la disposition de chaque Client abonné à Digital TV. Il s'agit d'un porte-monnaie virtuel que le Client peut charger avec un montant déterminé qui lui sera porté en compte sur sa facture Telenet suivante. A partir de ce moment, il pourra régler les Services Numériques Interactifs à l'aide de ce porte-monnaie virtuel.

## 2. Conclusion du contrat

2.1. Conclusion : le présent contrat (le « Contrat ») représente l'ensemble des droits et obligations convenus entre le Client et Telenet en relation avec les Services. Il comprend le formulaire de Commande et les présentes Conditions Générales.

Tous les accords ou contrats oraux ou écrits antérieurs portant sur l'objet de ce Contrat, sont considérés comme inexistantes et sont remplacés par ce Contrat.

Le Client reconnaît et accepte qu'il n'est pas possible de conclure un contrat pour Digital TV sans disposer d'un Raccordement. Par conséquent, seul le Client au nom duquel le Raccordement est souscrit peut demander Digital TV pour ce Raccordement.

Le présent Contrat entre en vigueur à la date de sa signature et/ou à la date de signature du Formulaire de Commande :

2.2. Procuration : toute personne qui se présente comme le représentant d'une personne physique ou morale ou d'une association de fait est tenue de s'identifier à la demande de Telenet et de fournir la preuve de sa qualité de mandataire. Telenet peut demander au Client de présenter les documents suivants avant de conclure le contrat :

- la carte d'identité ou la carte d'identité d'étranger ou une carte de séjour de l'UE ;
- un exemplaire des statuts publiés au Moniteur belge ainsi que des modifications éventuelles y apportées;

- la preuve de la procuration ou de la représentation d'une personne morale, physique ou d'une association de fait ;
- 

2.3. Droit de refus : Telenet se réserve le droit de ne pas conclure de contrat avec le Client, notamment dans les cas suivants :

- des raisons techniques ne permettent pas ou ne permettent pas raisonnablement de réaliser un Raccordement ou un Raccordement Interactif au Réseau de Télédistribution de Telenet. Par exemple, si le câblage intérieur n'est pas conforme aux prescriptions applicables ; pour ce qui concerne la Digital TV, cela implique notamment des raisons techniques qui ne permettent pas ou ne permettent pas raisonnablement d'installer le Raccordement Interactif (par exemple un réseau en chaîne) ;
- les données communiquées par le Client - ou son mandataire - pour permettre à Telenet de réaliser le Raccordement ou le Raccordement Interactif, sont incomplètes ou incorrectes ;
- la solvabilité du Client est incertaine : si Telenet estime qu'il existe des raisons permettant de supposer que la solvabilité du Client est compromise, Telenet se réserve le droit d'exiger le paiement d'une garantie ou d'un acompte à la signature du Contrat. Si le paiement de la garantie ou de l'acompte n'est pas effectué dans le délai imparti, Telenet peut refuser de conclure le Contrat. Un refus motivé par une solvabilité insuffisante est également possible si le Client ne remplit pas ses obligations financières liées à un autre contrat avec Telenet ou avec des sociétés liées à Telenet.
- le Client ne remplit pas ses obligations liées à un autre contrat avec Telenet.

### 3. Les Services

3.1. Généralités : Telenet assure les Services conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables ainsi qu'aux dispositions du Contrat.

3.2. Bouquet de Base : Telenet s'engage à distribuer le Bouquet de Base, constitué des Offres Analogique et Numérique de Base, et à le mettre à disposition jusqu'au Point de Raccordement.

- Offre Analogique de Base : les programmes de radio et de télévision de l'Offre de Programmes Analogiques seront mis à disposition par Telenet jusqu'au Point de Raccordement.
- Offre Numérique de Base : les programmes de radio et de télévision de l'Offre de Programmes Numériques seront mis à disposition par Telenet jusqu'au Point de Raccordement. L'Offre Numérique de Base est intégralement disponible à condition d'installer la Digibox interactive. Un Digibox non interactive aura accès à une partie de l'Offre Numérique de Base.

Les services complémentaires suivants sont compris dans l'Offre Numérique de Base :

- Accès au guide TV : Le guide TV offre notamment au Client la possibilité de consulter les informations relatives aux programmes des émissions des stations proposées dans l'Offre Numérique de Base et les Bouquets Payants. Les informations relatives aux programmes figurant dans le guide TV sont fournies par les stations. Le Client reconnaît et accepte que Telenet ne porte aucune responsabilité concernant le contenu qui est fourni par les stations et inclus dans le guide TV.
- Accès aux Chaînes TV à la carte/Film à la carte/Musique à la Carte : ce service donne au Client la possibilité de regarder certains films ou programmes TV au moment de son choix. L'utilisation de ces services peut entraîner des coûts qui sont facturés sur la base d'un abonnement et/ou par transaction conformément à l'article 7 des présentes Conditions Générales. Telenet peut donner au client - à titre de promotion - l'accès gratuit à tous ou à certains abonnements aux Chaînes TV à la carte /Film à la carte/Musique à la carte, durant une période d'essai limitée. Si le Client accepte cette offre, Telenet mettra gratuitement à sa disposition les Chaînes TV à la Carte /Film à la carte/Musique à la Carte déterminés dans l'offre pendant la durée de la période d'essai fixée dans l'offre, à compter de la date de l'installation interactive. L'accès gratuit du Client aux Chaînes TV à la carte/Film à la carte/Musique à la carte est par ailleurs soumis à toutes les conditions et limitations des présentes Conditions Générales. Sauf si le Client s'abonne à un(e) Chaîne TV à la carte/Film à la carte/Musique à la carte avant l'expiration de la période d'essai, la mise à disposition

sera automatiquement interrompue à la fin du dernier jour de la période d'essai.

- Accès aux Programmes Interactifs de radiotélévision : Telenet peut, en collaboration avec certaines chaînes, offrir la possibilité de participer de façon interactive à certains programmes de radiotélévision (par exemple, pour voter, participer à des quiz, des jeux, etc.). L'utilisation de ces services peut entraîner des coûts qui sont facturés par transaction conformément à l'article 7 des présentes Conditions Générales.

- Accès aux Jeux et autres Services Payants de Telenet : ces services offrent au Client la possibilité de jouer à des jeux électroniques et d'utiliser d'autres services payants offerts par Telenet elle-même ou en collaboration avec des tiers. L'utilisation de ces services peut entraîner des coûts qui sont facturés sur la base d'un abonnement et/ou par transaction conformément à l'article 7 des présentes Conditions Générales.

- Accès au Telenet Shop : ce service offre au Client la possibilité de commander des bouquets de chaînes et d'autres services Telenet en plus. Ce service concerne donc principalement la souscription à des abonnements qui seront facturés conformément à l'article 7 des présentes conditions générales.

- Accès aux Services de Communication : le Client peut, pour un nombre maximum de clients préalablement fixé, activer des services de communication tels que courrier électronique, SMS et messagerie instantanée (dans la mesure où ces services sont déjà disponibles). Un service de communication peut être activé pour chaque client à la condition que les données du client soient complètes. L'utilisation de ces services de communication peut entraîner des coûts qui sont facturés sur la base d'un abonnement et/ou par transaction conformément à l'article 7 des présentes Conditions Générales.

- Accès aux Services Supplémentaires : ce service offre au Client la possibilité de visiter des boutiques virtuelles et des sites d'informations dans lesquels des tiers, partenaires de Telenet, peuvent présenter leurs propres produits, services et informations. Telenet ne peut en aucun cas être tenue pour responsable du contenu de ces informations ni des offres des tiers. Telenet s'engage à mettre ces Services Supplémentaires à disposition (pourvu qu'ils soient déjà disponibles) jusqu'au Point de Raccordement.

3.3. Bouquets Numériques Payants : en plus de l'Offre Numérique de Base, le Client a la possibilité de s'abonner à un ou plusieurs Bouquets Numériques Payants. Telenet s'engage à distribuer les Bouquets Numériques Payants auxquels le Client s'abonne et à les mettre à disposition jusqu'au Point de Raccordement. Telenet peut donner au client - à titre de promotion - l'accès gratuit à tous ou à certains Bouquets Numériques Payants durant une période d'essai limitée. Si le Client accepte cette offre, Telenet mettra gratuitement à sa disposition les Bouquets Numériques Payants déterminés dans l'offre pendant la durée de la période d'essai fixée dans l'offre, à compter de la date de l'activation de la Smartcard. L'accès gratuit du Client aux Bouquets Numériques Payants est par ailleurs soumis à toutes les conditions et limitations des présentes Conditions Générales. Sauf si le Client s'abonne à un Bouquet Numérique Payant avant l'expiration de la période d'essai, la mise à disposition de ce bouquet sera automatiquement interrompue à la fin du dernier jour de la période d'essai. Pendant cette période d'essai, le client peut supprimer l'accès à un ou plusieurs Bouquets Numériques Payants via les réglages de sa Digibox (voir aussi l'article 9 - sécurité). Le fait de rendre totalement ou partiellement inaccessibles un ou plusieurs Bouquets Numériques Payants relève de la responsabilité exclusive du Client.

3.4. Service FlexView : si le client dispose d'une Digibox avec disque dur, il peut souscrire moyennant paiement au service FlexView. Le service FlexView donne au Client la possibilité d'enregistrer des programmes et des fichiers d'une façon automatisée sur le disque dur de sa Digibox à l'aide du guide TV, ainsi que d'interrompre des programmes en cours de diffusion et de revenir en arrière. Les programmes et fichiers ne peuvent être enregistrés sur le disque dur que si le titulaire des droits sur ces œuvres a autorisé leur enregistrement. A la demande de l'ayant droit, Telenet peut faire en sorte qu'il soit impossible d'enregistrer les programmes ou fichiers.

3.5. Modification du du bouquet de programme : le Client reconnaît que Telenet a le droit d'adapter régulièrement le contenu des Services (Offre Analogique de Base, Offre Numérique de Base, Bouquets Numériques Payants, Film à la carte/TV à la carte, etc.) afin de proposer une offre actuelle et/ou pour des raisons juridiques, économiques, sociales ou techniques. Bien entendu, Telenet s'efforcera toujours de conserver une offre essentiellement équivalente. Le Client ne peut prétendre à aucune forme d'indemnité dans le cas d'une modification de ce type. Telenet s'efforcera d'informer en temps utile le Client de telles modifications. Cela pourra se faire via une notification publique générale sur la mosaïque, sur la page d'accueil ou de toute autre manière jugée adéquate par Telenet. Dans le choix des modifications à apporter à l'offre, Telenet se conformera aux dispositions contraignantes légales, décrétales ou aux autres décisions officielles émanant des autorités, qui peuvent également déterminer ce choix. Les adaptations seront réduites au minimum en fonction des motifs susmentionnés.

3.6. Modifications techniques : Telenet se réserve le droit de modifier le mode de distribution et de mise à disposition des Services au Point de Raccordement si cela se justifie par des raisons juridiques, économiques, sociales ou techniques comme par exemple l'évolution de la technique ou des limites de capacités sur le réseau de distribution de Telenet. Le Client ne peut prétendre à aucune forme d'indemnité dans le cas d'une modification de ce type. Telenet s'efforcera d'informer en temps utile le Client de telles modifications. Cela pourra se faire via une notification publique générale sur la mosaïque, sur la page d'accueil ou de toute autre manière jugée adéquate par Telenet.

3.7. Services Ininterrompus : Telenet s'engage à mettre en œuvre ses compétences et sa diligence pour garantir au Client des Services ininterrompus de la meilleure qualité possible. Elle s'engage à mettre en œuvre les moyens requis pour mettre les Services à la disposition du Client conformément aux dispositions légales, réglementaires et contractuelles. Si les Services deviennent involontairement, totalement ou partiellement, inaccessibles, s'il est impossible de se (re)connecter ou si de graves altérations de la qualité de la transmission se produisent, le Client est tenu d'en informer Telenet le plus rapidement possible. Dans ce cas, Telenet fera ce qui est en son pouvoir pour résoudre le problème. Nonobstant ce qui précède et sauf si les problèmes sont imputables à une force majeure dans le chef de Telenet, le Client a le droit de résilier le présent contrat avec effet immédiat en cas d'interruptions ou de perturbations continues et complètes ou d'altérations graves de la qualité de la transmission. De son côté, le Client s'engage à ne pas perturber ni entraver le bon fonctionnement des Services et du Réseau de Distribution de Telenet.

3.8. Entretien, réparation, modification et extension du Réseau de Distribution de Telenet : l'entretien, la réparation, la modification et l'extension du Réseau de Distribution de Telenet confèrent à Telenet le droit d'interrrompre le Service. Telenet s'engage à limiter la durée de telles interruptions au temps strictement nécessaire à l'exécution de ces travaux. Dans la mesure du possible, sauf en cas d'extrême urgence et pour autant que cela soit raisonnablement faisable, le Client sera averti au préalable de l'exécution de travaux qui influencent la réception et/ou le fonctionnement des Services. Si l'interruption touche un plus grand nombre de Clients, Telenet se réserve le droit d'effectuer la notification via une annonce publique générale sur la mosaïque ou la page d'accueil ou de toute autre manière qui sera jugée adéquate par Telenet.

3.9. Utilisation : les Services et leur contenu (programmes, films, photos, applications interactives, etc.) sont notamment protégés par la législation relative à la protection des droits d'auteur et des droits voisins. Tout enregistrement, copie ou fixation dans un but autre que l'usage privé, sur quelque support que ce soit, ainsi que toute diffusion publique, en tout ou en partie, sous n'importe quelle forme, sont interdits. En outre, Telenet se réserve le droit de bloquer l'enregistrement et la fixation de certains programmes, films, photos ou autres œuvres lorsque les ayants droit de ces œuvres n'ont pas autorisé cet enregistrement ou cette fixation.

Les Services sont exclusivement destinés à (i) l'utilisation privée du Client et/ou (ii) la mise à la disposition gratuite ou non de la Clientèle du Client, à l'adresse d'installation et dans sa sphère privée (= exploitation commerciale dans la sphère privée, p.ex. chambres d'hôtel). Toute autre utilisation (notamment la représentation en public), contre paiement ou non, est interdite. Il est entre autres interdit de diffuser les Services en tout ou en partie, de les mettre à disposition en dehors de la sphère privée du

Client, de les transmettre à des tiers contre paiement ou non, et de les dupliquer ou de les rendre publics de quelque manière que ce soit. Le Client garantira Telenet contre tout recours de tiers résultant d'une utilisation contraire aux obligations visées ci-dessus.

3.10. Appareils multiples : excepté les Utilisateurs Multiples, le Client peut raccorder un maximum de 4 téléviseurs par Raccordement. Pour avoir accès à l'offre de Digital TV, chaque téléviseur doit être connecté à une Digibox.

3.11. Services de Communication

3.11.1. Le Client s'engage à utiliser les Services de Communication exclusivement à des fins légales, conformément aux présentes Conditions Générales et aux directives d'utilisation des réseaux et des services accessibles par le biais des Services de Communication.

3.11.2. Telenet est habilitée à donner au Client des instructions spécifiques en matière d'utilisation des Services de Communication, notamment sur le plan opérationnel, qualitatif, légal ou de sécurité. Le Client s'engage à suivre ces instructions et à les faire appliquer par sa Clientèle.

3.11.3. Telenet prie le Client de l'informer de tout contenu illégal diffusé via sa plate-forme Digital TV afin de lui permettre de prendre les mesures qui s'imposent. Le Client peut également en faire la déclaration directement, notamment auprès du Point de Contact Central de la Police Fédérale.

3.11.4. Le Client conserve la ou les même(s) adresse(s) e-mail jusqu'au terme du présent Contrat, sauf si elles sont modifiées par Telenet pour des raisons techniques, opérationnelles ou légales, ou à l'initiative du Client. Dans la mesure du possible, Telenet en informe le Client au préalable. Le Client ne peut prétendre à aucune indemnité dans le cas d'une modification de ce type.

3.11.5. La capacité de stockage de messages e-mail sur les serveurs de la plate-forme Digital TV de Telenet est limitée. Si cette capacité maximale est dépassée, le Client ne pourra temporairement plus envoyer ni recevoir de nouveaux messages e-mail, jusqu'à ce qu'il ait effacé des messages e-mail de la plate-forme Digital TV de Telenet. Les messages e-mail entrants sont automatiquement enlevés par Telenet de la plate-forme Digital TV de Telenet après une période de six (6) mois.

3.11.6. Dans le cadre de ce Contrat, la communication en ligne et le courrier électronique, pour autant que la loi l'autorise, auront la même force probante et la même valeur juridique que les documents écrits.

3.11.7. Le contenu de la communication que génère le Client par le biais de l'utilisation des Services de Communication reste dans tous les cas de la responsabilité propre du Client. Telenet n'est pas censée limiter ou contrôler ce contenu et ne peut être tenue pour responsable du contenu de la communication envoyée ou reçue, de quelque nature qu'elle soit. La mise à disposition et l'échange de données que le Client réalise par le biais des Services de Communication se font aux risques et périls du Client. Le Client garantit Telenet contre tout recours de tiers à l'encontre de Telenet suite à une utilisation abusive ou illégale des Services de Communication par le Client. Le Client est également tenu de prendre toutes les mesures requises afin de protéger l'intégrité et la confidentialité de ses données.

## 4. Raccordement et installation

4.1. Réalisation du raccordement :

4.1.1. Seule Telenet est autorisée à placer ou à faire placer le Raccordement. Telenet reste propriétaire du Raccordement, quelle que soit l'intervention du Client ou du propriétaire du bâtiment dans les frais ou dans les travaux d'exécution. Seule Telenet est autorisée à modifier, à déplacer ou à enlever le Raccordement et à procéder à l'entretien ainsi qu'aux réparations éventuelles.

4.1.2. Le tracé du Raccordement ainsi que la configuration et les caractéristiques des éléments constitutifs sont déterminés de manière à garantir le maintien et le fonctionnement normal des éléments constitutifs du Raccordement et de manière à faciliter la surveillance, le contrôle et l'entretien. Telenet assure l'entretien et le bon fonctionnement du Raccordement, sous réserve de l'application des dispositions de l'article 5.

4.1.3. Dans la mesure du possible, tout nouveau Raccordement et/ou tout changement au Raccordement sera réalisé dans un délai de trente (30) jours suivant la demande. Un délai plus long ou même le refus d'un Raccordement peut cependant s'avérer nécessaire si la mise en place du Raccordement requiert une autorisation, si des travaux d'adaptation ou d'extension au réseau de distribution s'imposent ou si d'autres difficultés techniques se présentent.

4.1.4. La qualité du signal est garantie par Telenet jusqu'au Point de Raccordement y compris. Le Client peut, sur simple demande ou via le site web [www.Telenet.be](http://www.Telenet.be), obtenir les informations nécessaires pour permettre une installation domestique de qualité. L'installation peut uniquement être réalisée si le Client ou le propriétaire de l'immeuble satisfait à ces exigences techniques. Le Client prévoit la fourniture, à ses frais, du courant électrique nécessaire à l'alimentation des éventuels appareils auxiliaires du Raccordement.

4.1.5. Le Raccordement doit à tout moment rester facilement accessible à Telenet, de manière à permettre un contrôle permanent. Il ne peut pas être encastré sans l'autorisation de Telenet. Si Telenet donne son autorisation à cet effet, le Raccordement doit être protégé efficacement.

4.1.6. Après le Raccordement qui suit l'installation de l'Équipement Telenet, le Client est réputé être correctement raccordé au Réseau de Distribution Telenet. À compter de ce moment, le Client est redevable de la redevance pour le Raccordement et de l'abonnement au Bouquet de Base (même si l'installation éventuelle du Raccordement Interactif n'a pas encore eu lieu).

4.1.7. Le Client n'est pas propriétaire de l'immeuble : si l'immeuble dans lequel le Raccordement doit être réalisé n'appartient pas au Client, ce dernier est tenu d'obtenir l'autorisation du propriétaire ou, le cas échéant, du titulaire du droit réel sur l'immeuble avant la pose du raccordement câblé. Le Client garantira Telenet contre tout recours du propriétaire, de titulaires d'un droit réel ou tiers en dommages et intérêts pour les dégâts causés par un Raccordement posé sans autorisation du propriétaire ou, le cas échéant, du titulaire d'un droit réel.

4.1.8. Dommages au bâtiment : Telenet s'engage à réaliser les installations de son mieux et de faire tout son possible pour réduire au minimum les conséquences visibles pour l'habitation du Client. Telenet ne peut cependant pas être responsable des dégâts matériels qu'une installation entraîne inévitablement, même en cas de faute grave. Vis-à-vis du Client, Telenet est seulement responsable des dommages matériels directs causés aux biens du Client pour autant qu'ils aient été causés par un acte délibéré ou une faute grave de Telenet et aussi que le Client fournisse la preuve de cet acte délibéré/cette faute grave, des dommages ainsi que du lien causal entre les deux.

4.1.9. Étanchéité de l'orifice pratiqué dans la façade : nonobstant le point 4.1.8. ci-dessus, il appartient au Client de veiller à une bonne étanchéité de l'orifice pratiqué dans la façade pour le passage du câble de raccordement. Le passage pratiqué dans la façade ne peut être utilisé pour d'autres câbles qu'avec l'autorisation préalable de Telenet.

4.1.10. Sécurité : si l'on constate sur le branchement des lacunes de sécurité qui trouvent leur origine au niveau du Client, du propriétaire ou d'un tiers, Telenet peut interrompre les Services jusqu'à ce que la sécurité soit rétablie. Telenet en informe le Client au préalable. Dans l'intervalle, l'abonnement ne sera cependant pas suspendu et le Client reste tenu au paiement des montants dus.

4.1.11. Téléviseurs : le Client s'engage à communiquer à Telenet le nombre exact de téléviseurs qu'il raccorde, ainsi que chaque utilisation commerciale qu'il en fait. À tout moment, Telenet peut contrôler ou faire contrôler si la situation réelle correspond aux informations transmises par le Client et, si ce n'est pas le cas, immédiatement prendre des mesures correctives nécessaires.

4.2. Smartcard : en vue de l'accès du Client ou de sa Clientèle à Digital TV, le Client reçoit de Telenet le nombre de Smartcards spécifié sur le Formulaire de Commande. Le Client doit faire activer sa ou ses Smartcards par Telenet. Dès que la ou les Smartcards sont activées, le Client a accès à certaines parties de l'Offre Numérique de Base. Pour un accès intégral au Bouquet de Base, le Client doit toutefois demander l'installation du Raccordement Interactif.

4.3. Raccordement Interactif : les dispositions de l'article 4.1. s'appliquent également à l'installation du Raccordement Interactif. Seule Telenet est autorisée à modifier, à déplacer ou à enlever le Raccordement Interactif et à procéder à l'entretien ainsi qu'aux réparations éventuelles. Le présent article ne porte toutefois pas préjudice au droit du Client d'installer lui-même le Raccordement Interactif s'il a choisi cette option. L'installation par le Client n'est toutefois possible que si certaines conditions définies au préalable par Telenet sont remplies. L'installation du Raccordement Interactif doit être demandée en temps utile afin qu'elle puisse être réalisée dans les 3 mois après l'activation de la Smartcard. Si le Client omet de demander l'installation du Raccordement Interactif en temps utile, Telenet peut suspendre l'activation de la Smartcard.

## 5. Equipement Telenet

5.1. Equipement Telenet : l'Équipement Telenet est mis à la disposition du Client en vue d'un usage exclusivement privé, à l'adresse d'installation. Le Client n'est en aucun cas autorisé à vendre, à louer ou à céder de toute autre façon l'Équipement Telenet, que ce soit en tout ou en partie, contre paiement ou non, à un tiers, quel qu'il soit. Le Client ne peut modifier l'Équipement Telenet. Pendant la durée du Contrat et après la fin de celui-ci, jusqu'à ce que le personnel de Telenet soit venu désinstaller et emporter l'Équipement Telenet, le Client reste responsable de l'Équipement Telenet et est tenu de le conserver en bon père de famille.

5.2. Dommages à l'Équipement Telenet :

5.2.1. Le Client est tenu d'apporter les soins requis à l'Équipement Telenet et il prendra les mesures nécessaires pour éviter tout endommagement possible. Il avertira Telenet sans délai en cas de perte, de vol ou de dommage qu'il pourrait raisonnablement être amené à constater. Il est en outre souhaitable qu'il signale également la perte, le vol ou le dommage à sa compagnie d'assurances.

5.2.2. Les travaux d'entretien et de réparation à l'Équipement Telenet sont à la charge de Telenet sauf s'il s'agit d'entretien et de réparation au câble de raccordement (depuis le boîtier de raccordement du Réseau de Distribution de Telenet jusqu'au Point de Raccordement). Telenet n'interviendra cependant pas dans les frais si les travaux d'entretien et/ou de réparation sont liés à une erreur ou à un acte intentionnel ou frauduleux du Client. Pour des travaux de réparation urgents et des réparations en dehors des heures de bureau, une indemnité forfaitaire pourra être facturée. La liste de prix des travaux d'entretien ou de réparation est disponible sur simple demande.

5.2.3. Les coûts des travaux d'entretien et de réparation au câble de raccordement sont à la charge du Client. La liste de prix des travaux de réparation est disponible sur simple demande.

5.2.4. Le Client est tenu d'offrir un accès aisé à toutes les personnes travaillant pour Telenet ou ses sociétés liées et qui s'identifient comme telles, à des heures raisonnables, aux endroits où se trouve l'Équipement Telenet, et de leur permettre d'installer, de réparer, d'entretenir ou d'enlever l'Équipement Telenet, ainsi que de contrôler le nombre de téléviseurs/Digibox par Raccordement. Cette obligation d'accès implique également que, si le câble est incorporé ou enterré dans la propriété du Client, tous les travaux de terrassement et de déblaiement nécessaires pour dégager le câble sont à la charge du Client. À défaut d'exécution de la présente obligation du Client, Telenet ne pourra être tenue pour responsable d'un éventuel défaut de fonctionnement des Services.

## 6. Equipement terminal

6.1. Equipement Terminal Agréé : le Client est lui-même responsable de l'achat et de l'installation de l'Équipement Terminal requis pour recevoir et utiliser les Services tels qu'ils sont fournis au Point de Raccordement. L'installation est effectuée par Telenet ou par le Client. Dans ce dernier cas, le Client est responsable de l'installation. Le Client ne peut raccorder à l'Équipement Telenet qu'un Equipement Terminal fonctionnant correctement. Pour le raccordement de l'Équipement Terminal, le Client est tenu de se conformer aux prescriptions techniques en vigueur (disponibles sur simple demande auprès de Telenet) afin d'éviter toute perturbation sur le Réseau de Distribution Telenet. Le Client doit débrancher du Réseau de Distribution Telenet tout Equipement Terminal qui n'est pas agréé, qui ne fonctionne pas convenablement ou dont l'utilisation entrave ou perturbe autrement le fonctionnement du Réseau de Distribution Telenet,

dès qu'il le constate ou devrait raisonnablement le constater, ou à la demande de Telenet.

6.2. Entretien de l'Équipement Terminal : l'Équipement Terminal doit être entretenu par le Client ou le propriétaire du bâtiment et Telenet décline toute responsabilité en cas d'accident ou de dommages résultant de la présence ou de l'utilisation de l'Équipement Terminal. L'Équipement Terminal doit être entretenu de telle manière qu'il ne puisse occasionner de perturbations dans le Réseau de Distribution Telenet.

6.3. Perturbations causées par l'Équipement Terminal : si l'Équipement Terminal du Client provoque néanmoins des perturbations dans le Réseau de Distribution Telenet, le Client sera tenu d'apporter à son Équipement Terminal les modifications imposées par Telenet, à ses frais et dans le délai fixé par Telenet. Telenet a le droit de tenir le Client pour responsable des dommages et des coûts occasionnés directement ou indirectement par le non-respect de ces conditions. Le Client sera en outre tenu de rembourser tous les coûts résultant de toutes perturbations causées par son intervention, l'installation ou l'un entretien déficient de l'Équipement Terminal.

6.4. Utilisation frauduleuse et illicite de l'Équipement Terminal : toute utilisation frauduleuse et/ou illicite de l'Équipement Terminal et/ou de la Smartcard est strictement interdite. Ainsi, il est interdit au Client de (faire) modifier, copier ou pirater la Smartcard de quelque manière que ce soit. Le Client est seul responsable de toute éventuelle utilisation frauduleuse ou illicite des Smartcards qui lui sont confiées par Telenet.

6.5. Réparation de l'Équipement Terminal : les réparations à l'Équipement Terminal (jusqu'à l'entrée du Cableduner, du Modulator, de la Digibox, de l'appareil audio-vidéo ou d'un autre Équipement Terminal) peuvent (mais sans obligation pour Telenet) être effectuées par les agents de Telenet à la demande du Client. Ces réparations sont réalisées contre paiement lorsque la cause du défaut ou de l'usure de l'Équipement Terminal n'est pas imputable à la volonté/la mauvaise foi de Telenet ni au mauvais fonctionnement de l'Équipement Telenet. La liste de prix des travaux de réparation est disponible sur simple demande.

6.6. Équipement Terminal appartenant à Telenet : la Smartcard, le Cableduner et le modem sont la propriété de Telenet et sont uniquement mis à disposition pour l'usage privé du Client, conformément aux présentes Conditions Générales. Les dispositions de l'article 5 s'appliquent également à l'Équipement Terminal. Le Client s'engage à suivre scrupuleusement tous les modes d'emploi et à appliquer correctement toutes les directives et instructions qui lui sont données par Telenet concernant la Smartcard, le Cableduner, le modem et le câble de branchement. Les Smartcards ne peuvent en outre être utilisées qu'avec les Digibox agréées par Telenet.

Si des Smartcards sont endommagées, le Client est tenu de prendre contact avec le Service Clientèle de Telenet ou avec des tiers désignés par Telenet qui lui fourniront de nouvelles Smartcards dans les plus brefs délais. Les anciennes Smartcards seront désactivées par Telenet. Le Client doit en tout état de cause restituer les Smartcards le plus rapidement possible, dans le mois qui suit leur désactivation par Telenet. Si les anciennes Smartcards ne sont pas restituées dans ce délai, Telenet imputera une indemnité forfaitaire de 25 € par carte sur la prochaine facture. La défectuosité, la perte, le vol ou l'endommagement de la Smartcard ne dispensent pas le Client de respecter toutes ses obligations vis-à-vis de Telenet, y compris le paiement des montants. Par ailleurs, ces événements ne donnent pas davantage lieu à la restitution des montants déjà payés.

6.7. Intervention de Telenet sur l'Équipement Terminal : Telenet se réserve le droit d'utiliser et/ou de réserver une partie du disque dur de la Digibox du Client pour des raisons techniques et/ou pour rendre plus efficace la mise à disposition des Services sans toutefois pouvoir compromettre l'utilisation normale de la Digibox et sans que la capacité du disque dur de la Digibox utilisée par Telenet puisse dépasser 20% de sa capacité totale. Le Client reconnaît et accepte par ailleurs que Telenet peut, dans certaines circonstances, à la demande des titulaires des droits intellectuels relatifs au contenu mis à disposition via le Service, être obligée de supprimer certains enregistrements du disque dur du Digicorder du Client.

6.8. Le Client qui cède ses Digibox à un tiers confère à Telenet le droit de désactiver les Smartcards du Client. À partir de cette désactivation qui fait suite à toute vente ou cession de la Digibox,

le Client ne pourra plus utiliser la Digibox en question avec ses Smartcards.

## 7. Frais

7.1. Frais de Raccordement / Frais de Raccordement Interactif : ces frais sont spécifiés dans le Formulaire de Commande ou de Confirmation et sont portés en compte une seule fois, sur la première facture, après que le Raccordement / Raccordement interactif a été réalisé. Les frais de Raccordement / Raccordement interactif comprennent l'adaptation technique du raccordement à la télédistribution existant et opérationnel, en vue du raccordement au Réseau de Distribution de Telenet et l'utilisation de celui-ci pour les Services. Les frais comprennent également les coûts de placement et d'essai de l'Équipement de Telenet. Les frais d'installation et de branchement ne seront en aucun cas remboursés, excepté si le Client résilie le Contrat avant la mise en place du branchement et de l'installation, auquel cas Telenet réduira ces frais au montant de ses frais administratifs.

7.2. Frais d'activation du Raccordement / Frais d'activation des Smartcards : ces frais sont spécifiés dans le Formulaire de Commande ou de Confirmation et sont portés en compte une seule fois, sur la première facture qui suit l'activation.

7.3. Frais d'abonnement pour le Bouquet de Base : ces frais sont dus depuis le premier jour du Raccordement jusqu'au dernier jour du délai de préavis. Sauf convention contraire écrite, le Client paie ces frais anticipativement pour une période d'un (1) an. Telenet se réserve toutefois le droit de facturer les frais pour des périodes de plus d'un an (1) mais de moins de treize (13) mois, sans qu'il puisse être question de double facturation. Les frais d'abonnement restent dus que le Client utilise les Services ou non, pour quelque raison que ce soit, y compris des défaillances, pannes ou problèmes au niveau de l'Équipement Terminal. Les frais d'abonnement couvrent l'utilisation de l'Équipement de Telenet, l'utilisation de l'Offre de Base Analogique et/ou Numérique et l'accès aux services complémentaires compris dans ces abonnements. L'utilisation de ces services complémentaires peut toutefois faire l'objet d'une facturation de frais distincts. Les frais d'abonnement comprennent également l'entretien régulier et les réparations normales en cas de perturbations, étant entendu que Telenet s'engage à les exécuter le plus rapidement possible après que le Client en aura averti Telenet. Ne sont toutefois pas compris, l'entretien et les réparations à l'Équipement Telenet à propos desquels des réserves ont été émises à l'art. 5.2. De même, les travaux de réparation à l'Équipement Terminal ne sont pas compris, conformément aux particularités visées au point 6.4.

Si le montant des frais d'abonnement change durant la période couverte par la facturation anticipative, ce montant sera adapté au prorata de la période non couverte à compter de la date à laquelle les nouveaux frais d'abonnement entrent en vigueur.

7.4. Frais d'abonnement aux Bouquets Numériques Payants : ces frais mensuels sont dus à compter du premier jour du Contrat pour le Bouquet Numérique Payant. Le Client paie les frais d'abonnement avant le début du mois concerné. Telenet indiquera avant la conclusion du Contrat si l'abonnement à un Bouquet Numérique Payant est conclu pour une période déterminée ou une période indéterminée. Les abonnements à durée déterminée sont conclus pour une période d'un (1) an à compter de la première Facture. À défaut de résiliation écrite au plus tard un (1) mois avant leur date anniversaire, ils sont chaque fois prolongés d'un (1) an.

7.5. Frais d'abonnement au service FlexView : ces frais mensuels sont dus à compter du premier jour du Contrat pour le service FlexView. Le Client paie les frais d'abonnement avant le début du mois concerné. Le Contrat est initialement conclu pour une période d'un (1) an à compter de la première facture. À la fin de la première année, le Contrat est tacitement prolongé pour une durée indéterminée à défaut de résiliation écrite au plus tard un (1) mois avant sa date anniversaire.

7.6. Film à la carte/Chaînes TV à la carte/Musique à la Carte : les services Film à la carte/TV à la carte/Musique à la carte peuvent être achetés par le Client par transaction ou au moyen d'un abonnement l'autorisant à utiliser une partie spécifique des services pendant une période déterminée. Les frais d'abonnement éventuels sont dus à compter du premier jour du Contrat pour le bouquet. Les frais d'abonnement sont chaque fois payable anticipativement.

Si le service est facturé par transaction, le prix par transaction est affiché sur l'écran TV du Client préalablement à la commande. Il

est porté en compte lors de la première facturation suivant la commande, sauf si le Client paie avec son Porte-monnaie TV Virtuel, auquel cas le montant est immédiatement déduit du crédit du Porte-monnaie TV virtuel.

La livraison des Film à la carte/Chaînes TV à la carte/Musique à la carte commandés suit immédiatement la commande. Le Client ne dispose pas d'un droit de renonciation. Sauf dispositions contraires expresses au moment de la commande, le service Film à la carte/Chaînes TV à la carte/Musique à la carte est mis à disposition pour une période de 24 heures à compter de la commande.

7.7. Applications interactives : l'utilisation des applications interactives peut être facturée par transaction ou par programme. Le prix par transaction ou par programme est affiché sur l'écran TV du Client préalablement à la commande. Il est porté en compte sur la première facture suivant la commande, sauf si le Client paie avec son Porte-monnaie TV Virtuel, auquel cas le montant sera immédiatement déduit du crédit du Porte-monnaie TV Virtuel. La livraison des services suit immédiatement la commande. Le Client ne dispose pas d'un droit de renonciation.

7.8. Jeux et autres Services Payants de Telenet : les Jeux et autres Services Payants de Telenet peuvent être achetés par le Client par transaction ou au moyen d'un abonnement l'autorisant à utiliser une partie spécifique des services pendant une période déterminée. Les frais d'abonnement éventuels sont dus à compter du premier jour du Contrat. Les frais d'abonnement sont toujours payables anticipativement.

Si le service est facturé par transaction, le prix par transaction est affiché sur l'écran TV du Client préalablement à la commande. Il est porté en compte lors de la première facturation suivant la commande, sauf si le Client paie avec son Porte-monnaie TV Virtuel, auquel cas le montant est immédiatement déduit du crédit du Porte-monnaie TV virtuel. La livraison du service suit immédiatement la commande. Le Client ne dispose pas d'un droit de renonciation.

7.9. Services de Communication : les Services de Communication, s'ils ne sont pas gratuits, peuvent être achetés par le Client par transaction ou au moyen d'un abonnement l'autorisant à utiliser une partie spécifique des services pendant une période déterminée. Les frais d'abonnement éventuels sont dus à compter du premier jour du Contrat pour le bouquet. Les frais d'abonnement sont toujours payables anticipativement. Les tarifs des services de communication qui sont facturés par message sortant sont disponibles en permanence sur une page dans Info et Aide. Le prix par message sortant est porté en compte sur la première facture suivant l'envoi du message, sauf si le Client paie avec son Porte-monnaie TV Virtuel, auquel cas le montant est déduit immédiatement du crédit du Porte-monnaie TV Virtuel. La livraison du service suit immédiatement la commande. Le Client ne dispose pas d'un droit de renonciation.

7.10. Si les frais d'abonnement aux Bouquets Numériques Payants, au Service FlexView, aux bouquets Film à la carte/Chaînes TV à la carte/Musique à la carte, aux autres Services Telenet Payants ou aux Services de Communication changent pendant la durée de l'abonnement, les nouveaux frais d'abonnement sont facturés à partir du mois qui suit la date de l'entrée en vigueur des nouveaux frais d'abonnement. Le Client confronté à une augmentation de prix peut résilier son abonnement au Service concerné, moyennant un préavis d'un (1) mois.

7.11. Achats et transactions en ligne avec des tiers : les achats effectués en ligne par le Client avec des tiers, par le biais de la plate-forme Digital TV de Telenet, sont directement payés à ces tiers.

7.12. Frais de droits d'auteur :

7.12.1. Frais de droits d'auteur pour le Bouquet de Base : sans préjudice des éventuelles exceptions légales relatives à la communication des Services dans le cercle familial, ces frais sont dus pour chaque téléviseur/poste de radio raccordé au Réseau de Distribution Telenet, du premier au dernier jour de raccordement au Réseau de Distribution Telenet. Sauf convention contraire écrite, le Client paie ces frais anticipativement pour une période d'un (1) an. Telenet se réserve toutefois le droit de facturer les frais pour des périodes de plus d'un an (1) mais de moins de treize (13) mois, sans qu'il puisse être question de double facturation. Les frais de droits d'auteur restent dus que le Client utilise les Services ou non, pour quelque raison que ce soit, y compris des défaillances, pannes ou problèmes au niveau de l'Équipement Terminal. Si le montant des droits d'auteur change durant la période couverte par la facturation anticipative, ce montant sera adapté au prorata

de la période non couverte, à compter de la date à laquelle les nouveaux frais de droits d'auteur entrent en vigueur.

7.12.2. Frais de droits d'auteur pour les Bouquets Payants, Film à la carte/Chaînes TV à la carte : sauf disposition contraire, ces frais sont compris dans les frais facturés pour ces services.

7.13. Déménagement : les Clients de Digital TV qui déménagent dans une zone gérée par Telenet peuvent emporter leurs Digibox et Smartcards à leur nouvelle adresse et conserver leurs réglages personnels. Le cas échéant, un nouveau rendez-vous devra être pris pour installer un Raccordement à la nouvelle adresse ou adapter le Raccordement existant à la nouvelle adresse. En cas de déménagement, des frais peuvent être facturés au Client pour la réactivation du Service.

## 8. Facturation et conditions de paiement

8.1. Toute facture émise par Telenet est réputée exigible à la date d'établissement de la facture (date de la facture). Sauf dérogation écrite, la facture est payable trente (30) jours calendrier après la date de la facture, nette et sans escompte. Toute réclamation concernant la facture ou une partie de la facture doit être portée à la connaissance du service financier de Telenet par lettre recommandée, dans les quinze (15) jours suivant la date de la facture. Passé ce délai, le Client est censé avoir accepté la facture.

8.2. En cas de défaut de paiement, Telenet peut décider de suspendre la mise à disposition des Services jusqu'au règlement de tous les montants en souffrance, ou de résilier le Contrat sans intervention judiciaire, sans mise en demeure préalable et sans préjudice de son droit d'exiger le paiement de tous les montants dus. Les frais résultant du non-paiement à l'échéance, lesquels sont forfaitairement fixés à 15%, avec un minimum de 124 euros, ainsi que les intérêts de retard calculés au taux de 10% par an depuis l'échéance jusqu'au paiement intégral, sont facturés au Client.

8.3. De même, Telenet peut, si le Client se trouve en situation de cessation de paiement ou de faillite ou s'il a trouvé un arrangement avec ses créanciers, suspendre le Raccordement jusqu'à ce qu'il soit satisfait à toutes les obligations ou résilier le Contrat avec effet immédiat sans intervention judiciaire ni mise en demeure préalable. Telenet jouit de cette faculté à partir du deuxième jour ouvrable suivant la notification au Client.

8.4. Telenet peut suspendre l'exécution du Contrat avec le Client si elle a demandé le paiement d'une caution ou d'une avance et que ce paiement n'a pas été effectué dans les délais impartis. Telenet peut également suspendre l'exécution du Contrat si le Client ne respecte pas ses obligations financières en vertu d'un autre contrat avec Telenet ou d'un contrat avec une entreprise liée à Telenet.

8.5. Telenet se réserve le droit d'augmenter la fréquence des factures au Client, notamment en cas de volumes inhabituels ou pour des raisons de solvabilité. Telenet peut également requérir du Client qu'il paie une avance sur la facture mensuelle si l'importance du montant à facturer le justifie ou en cas de présomption de fraude ou de doute sérieux concernant la solvabilité du Client. Telenet tentera de contacter le Client au préalable par tous les moyens raisonnables.

## 9. Sécurité

9.1. Le Client est seul responsable envers Telenet de toute utilisation faite des Services et des Smartcards via son Raccordement.

9.2. Le Client assume l'entière responsabilité du maintien de la confidentialité des codes PIN de ses Smartcards. Dès l'activation des codes PIN des Smartcards, les Services sont censés être utilisés par le Client ou avec son autorisation.

## 10. Résiliation

10.1. Résiliation du Bouquet de Base : le Client qui souhaite résilier le Bouquet de Base doit le signifier par envoi recommandé à Telenet, moyennant un préavis de trois (3) mois au moins. Si l'abonné ne mentionne pas la date de clôture souhaitée, celle-ci est effective le premier jour du mois suivant la notification. Les droits d'auteurs et, le cas échéant, les frais d'abonnement déjà versés, sont alors remboursés *pro rata temporis*. Telenet n'est pas tenue de rembourser les montants de moins de € 5. La résiliation du Bouquet de Base entraîne également la fin de tous les abonnements

aux autres Services. Le Client est redevable des indemnités de préavis qui y sont liées.

Si le Client quitte ou cède le bâtiment sans résilier ni céder le Contrat, le Client reste responsable du paiement des sommes dues à Telenet pour l'utilisation du Raccordement. Le Client doit renvoyer les Smartcards à Telenet dans la semaine qui suit la résiliation du Bouquet de Base. A défaut, Telenet facturera au Client une indemnité forfaitaire de 25 euros par carte.

10.2. Résiliation des Bouquets Numériques Payants : le Client qui souhaite résilier l'abonnement à un ou plusieurs Bouquets Numériques Payants doit en avvertir Telenet par écrit, en observant un préavis de trois (3) mois. Si la résiliation concerne un abonnement contracté pour une durée minimum déterminée, le Client est tenu de payer une indemnité de résiliation égale aux frais d'abonnement dus pour la durée restant à courir de l'abonnement en question.

10.3. Résiliation du service FlexView : le Client qui souhaite résilier l'abonnement au service FlexView doit en avvertir Telenet par écrit, en observant un préavis de trois (3) mois. Si la résiliation concerne un abonnement contracté pour une durée minimum déterminée, le Client est tenu de payer une indemnité de résiliation égale aux frais d'abonnement dus pour la durée restant à courir de l'abonnement en question.

10.4. Résiliation Film à la carte et/ou Chaînes TV à la carte et/ou Musique à la carte, Jeux et/ou autres Services Telenet Payants et Services de Communication : le Client qui souhaite résilier un abonnement Film à la carte et/ou Chaînes TV à la carte, Jeux et/ou autres Services Telenet Payants et/ou Services de Communication doit en avvertir Telenet par écrit, en observant un préavis de trois (3) mois. Si la résiliation concerne un abonnement contracté pour une durée minimum déterminée, le Client est tenu de payer une indemnité de résiliation égale aux frais d'abonnement dus pour la durée restant à courir de l'abonnement en question.

10.5. Le Client peut annuler sans frais la souscription à Digital TV s'il est techniquement impossible d'installer le Raccordement Interactif pour son Raccordement, par exemple à cause d'un problème de connexion ou pour une autre raison technique (p.ex. réseau en chaîne ou « rijgnet »).

## 11. Non-respect des conditions générales

Telenet peut, sans préjudice de son droit à des dommages et intérêts, de plein droit, sans intervention judiciaire ni mise en demeure préalable, suspendre et au besoin résilier le Contrat et - si souhaitable - débrancher ou enlever le Raccordement si (la liste n'étant pas exhaustive) :

- (i) le Client utilise de façon incorrecte ou entrave ou perturbe de façon frauduleuse ou intentionnelle les Services ou le Réseau de Distribution Telenet ;
- (ii) le Client utilise un Equipement Terminal qui n'est pas approuvé ou qui ne fonctionne pas correctement, ou dont l'utilisation entrave ou perturbe de toute autre manière le fonctionnement du Réseau de Distribution Telenet, et néglige de débrancher cet équipement du Réseau de Distribution Telenet dès qu'il le constate ou est raisonnablement censé le constater, ou encore dès que Telenet l'y invite;
- (iii) le Client utilise de façon frauduleuse ou illicite la ou les Smartcards et/ou l'Equipement Terminal ;
- (iv) le Client vend l'Equipement Telenet ou le met de toute autre façon à la disposition de tiers et/ou si le Raccordement du Client est utilisé pour la mise à disposition de signaux à des tiers ou permet l'utilisation frauduleuse de signaux ;
- (v) d'une manière générale, le Client manque aux obligations que lui imposent les présentes Conditions Générales.

En cas de faute, de dol ou de fraude, Telenet exigera, en plus du paiement des frais d'abonnement dus pour la période concernée, le versement d'une indemnité couvrant entre autres l'ensemble des frais techniques et administratifs résultant de la faute, du dol ou de la fraude.

## 12. Responsabilité de Telenet

12.1. Responsabilité des dommages directs en cas de dol ou fraude : la responsabilité de Telenet ne peut être engagée que si le Client fournit la preuve que Telenet elle-même, son personnel ou ses mandataires ont commis un dol ou une fraude. En cas de dol ou fraude, la responsabilité de Telenet se limite à la réparation des dommages prévisibles, directs et personnels subis par le Client, à l'exclusion de tous les dommages indirects ou immatériels tels que (mais sans limitation) les pertes commerciales, les pertes de chiffre

d'affaires ou de bénéfices, de clients ou de contrats, les pertes ou détériorations de données et les coûts supplémentaires. La responsabilité de Telenet en cas de dol ou fraude est, quoi qu'il en soit, limitée à l'équivalent de trois (3) mois de frais d'abonnement au Bouquet de Base.

12.2. Exclusions : la responsabilité de Telenet ne peut être engagée si le Client ne satisfait pas à ses obligations. Telenet se limite à la mise à disposition des Services. Telenet ne peut être tenue pour responsable du contenu des Services (comme des émissions ou des applications interactives incluses illégalement par une chaîne, des données fournies par des tiers pour le guide TV, les Services Supplémentaires, etc). Telenet n'est pas non plus responsable des omissions ou actes commis par d'autres fournisseurs de services de communication électronique ou des erreurs ou défauts de leurs équipements. Enfin, Telenet ne peut être tenue pour responsable des actes ou négligences de tiers ou des erreurs ou défauts de leurs équipements à l'origine de perturbations de courte ou longue durée des Services de Telenet. Les revendications du Client en vertu de ce Contrat excluent toute autre revendication et se limitent expressément à celles qui figurent dans ces Conditions générales.

12.3. Force majeure : Telenet ne peut être tenue responsable des retards ou des manquements dans l'exécution des prestations et de leurs conséquences, causés par des circonstances et faits indépendants de sa volonté tels que (mais sans limitation) guerre, soulèvement, troubles de l'ordre public, actions d'autorités civiles ou militaires, explosions, grèves ou conflits sociaux, inondations, gel persistant, incendies ou orages.

## 13. Modifications

13.1. Telenet peut à tout moment modifier les présentes Conditions Générales et les prix. Les conditions générales modifiées s'appliquent au Client à partir du dixième (10ème) jour suivant leur communication au Client. Si le Client n'est pas d'accord avec une modification, il a le droit de résilier le Contrat par écrit en observant un préavis de dix (10) jours, au plus tard sept (7) jours après la communication du changement des conditions.

13.2. Telenet doit être informée à temps de toute modification en rapport avec l'identification, l'adresse et les données de facturation du Client, afin que Telenet puisse continuer à lui assurer une prestation de services correcte.

## 14. Protection de la vie privée

14.1. Les données personnelles communiquées par le Client sont traitées par Telenet en vue de l'exécution du Contrat et de l'amélioration de la prestation de services. Elles permettent de tenir le Client régulièrement informé des nouveaux avantages, produits ou services et des promotions en cours. Les données du Client peuvent être communiquées aux entreprises liées à Telenet pour les mêmes usages. Si le Client ne souhaite pas recevoir de publicité de Telenet ou d'entreprises liées à Telenet, il doit le signaler à l'adresse suivante : Telenet, Service Clientèle, Liersesteenweg 4, 2800 Malines.

14.2. Telenet ne transmet en principe aucune donnée personnelle à des tiers, sauf pour respecter des obligations légales et à la demande expresse des autorités judiciaires ou des services de police. Le Client reconnaît et accepte que son utilisation des Services Numériques Interactifs peut impliquer que certaines données personnelles soient, avec son autorisation, communiquées à des tiers, comme, par exemple, les stations ou les annonceurs belges et étrangers qui proposent ces services interactifs. Avant toute communication de ces données personnelles à des tiers, un message d'avertissement apparaîtra toujours sur l'écran du téléviseur, demandant au Client d'autoriser la communication de ses données personnelles. Telenet décline toute responsabilité quant au traitement des données personnelles du Client par ces tiers. Telenet traite les données concernant l'utilisation des Services par le client en vue de leur facturation/imputation. Ces données sont conservées jusqu'à la fin de la période pendant laquelle la facture peut être contestée en droit ou le paiement exigé.

14.3. La Digibox est équipée d'un logiciel qui permet l'enregistrement des opérations effectuées sur la Digibox. Ces données sont enregistrées dans le but de déceler d'éventuels problèmes techniques ou autres, d'améliorer la prestation de services et d'augmenter l'efficacité des Services. Ces données ne sont pas transmises à des tiers. Des données statistiques peuvent toutefois être publiées sous forme compilée à l'intention de tiers.

14.4. Le Client a le droit d'obtenir la communication des données à caractère personnel le concernant qui sont traitées par Telenet. Si elles sont incorrectes, incomplètes ou non pertinentes, il peut en demander la correction ou la suppression. S'il souhaite exercer ce droit, il peut adresser à cette fin une demande écrite, datée, signée et accompagnée d'une copie de sa carte d'identité, à Telenet Service Clientèle, Liersesteenweg 4, 2800 Malines.

## 15. Cession

15.1. Le Client ne peut céder le présent Contrat, ni en tout ni en partie, à d'autres personnes (morales) ou entités sans l'autorisation explicite de Telenet. Le Client confère par la présente à Telenet le droit de céder tout ou partie du présent Contrat à des tiers sans que l'autorisation préalable du Client soit requise à cet effet.

15.2. Après l'acceptation par Telenet conformément à l'article 15.1, la cession du présent Contrat entraîne le transfert de l'ensemble des droits et obligations qui y sont liés au repreneur, qui accepte. Le repreneur et le cédant doivent faire parvenir à Telenet un document signé par les deux parties attestant le transfert du Contrat. L'article 2.2 s'applique également au repreneur.

## 16. Dispositions diverses

16.1. Toutes les notifications dont question dans ce Contrat doivent être faites par écrit, à l'attention de l'autre partie, par lettre recommandée à la poste, par lettre transmise par un service de courrier, ou par porteur avec accusé de réception. Un fax ou un e-mail sont autorisés moyennant demande et obtention d'un accusé de réception. Une notification est réputée reçue et sort ses effets au moment de l'accusé de réception. Sauf autre disposition de ce Contrat, les plaintes du Client doivent être soumises à Telenet dans les quinze (15) jours suivant l'incident. Passé ce délai, Telenet peut considérer la plainte du Client comme irrecevable.

16.2. La nullité ou l'inexécution totale ou partielle d'une clause n'entraîne pas automatiquement la nullité du Contrat et ne constitue pas un motif de résiliation. Si une clause est jugée illégale ou non valable, elle est considérée comme indépendante. Les autres dispositions du Contrat restent d'application et continuent à lier les parties. Les parties agiront de bonne foi et s'efforceront de remplacer la clause en question par une clause légale ou valable correspondant au mieux à la clause remplacée.

16.3. Dans le cadre de l'exécution du Contrat, les parties agissent en tant qu'entités indépendantes. Rien dans le Contrat ni dans le comportement des parties ne constitue ni ne peut être interprété comme la formation d'une association, société, joint venture ou autre entité commune aux deux parties.

16.4. Sauf en cas d'un délai déterminé et contraignant, le fait qu'une partie omette, à un certain moment, d'exercer ses droits, les exerce tardivement ou se contente de proposer un règlement, ne suffit pas pour considérer que la partie en question renonce à ses droits contractuels et n'interdit pas à la partie en question d'exiger ensuite la stricte application des dispositions concernées ou d'autres dispositions contractuelles.

16.5. Les dispositions du Contrat qui, en raison de leur nature et de leur portée, sont appelées à subsister après l'exécution par les parties ou l'une des parties, subsistent aussi après la résiliation, l'expiration, l'exécution ou l'annulation du Contrat.

## 17. Tribunaux compétents et juridiction applicable

Ce Contrat est régi par le droit matériel belge. Tous les litiges nés de ce Contrat relèvent de la compétence exclusive des tribunaux de Malines.