

Si le contrat existant entre Vous-même et la sprl BILLI a été conclu en dehors des établissements de la sprl BILLI au sens du CDE (Code de droit économique sous le titre « Contrats hors établissement »), à savoir entre autres par l'intermédiaire d'un agent commercial de la sprl BILLI, via le centre d'appels (022 900 900) ou via le site web ([www.billi.be](http://www.billi.be)), les articles VI.67 à 73 du CDE seront d'application. Sans préjudice des cas où le consommateur ne peut pas invoquer le droit de rétractation (art. VI.73 CDE), notamment dès l'instant où la prestation de service a commencé avec l'accord du consommateur avant la fin du délai de rétractation ou lorsque l'emballage du logiciel a été descellé par le consommateur, le consommateur dispose d'un délai de 14 jours pour révoquer le contrat conclu hors établissement sans avoir à en indiquer les raisons. Formulaire type droit de rétractation :

Si le contrat entre Vous-même et la sprl BILLI est conclu en dehors de l'établissement de la sprl BILLI au sens de la loi relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur (art. 86 LPMC), les dispositions suivantes seront d'application: Dans les sept jours ouvrables à dater du lendemain du jour de la signature du présent contrat, le consommateur a le droit de se rétracter sans frais de son achat à condition d'en informer le vendeur par lettre recommandée à la poste. Toute clause par laquelle le consommateur renoncerait à ce droit est nulle. En ce qui concerne le respect du délai, il suffit que la notification soit envoyée avant l'expiration de celui-ci.

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

Les présentes conditions générales s'appliquent à toutes les relations contractuelles entre Vous et Favco sprl, dont le siège est situé au Vrijheidweg 4 à 3700 Tongeren et enregistrée à la banque carrefour des entreprises sous le n° 0820.716.307 (ci-après « BILLI »).

Chaque service et / ou promotion peut faire également l'objet de conditions particulières qui prévalent sur les conditions générales en cas de contradiction. Veuillez Vous informer auprès du service clientèle des conditions liées à chaque service et / ou promotion de votre contrat en téléphonant au 022 900 900 au prix d'appel normal.

Aucune modification ou aucun ajout ne peut être apportée au Contrat sans l'accord préalable et écrit de BILLI.

## 1. DÉFINITIONS

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

- 1.1 Activation ou Activer** : signifie la mise en opération des Services qui Vous sont fournis par BILLI.
- 1.2 Annexes** : signifie l'Annexe Technique et l'Annexe Tarifaire jointes aux présentes conditions générales, dont elles font

partie intégrante.

- 1.3 Annexe Technique** : désigne l'annexe qui précise les aspects techniques des Services fournis par BILLI.
- 1.4 Annexe Tarifaire** : désigne l'annexe qui précise les tarifs des différents Services fournis par BILLI.
- 1.5 Assistance BILLI** : signifie l'assistance téléphonique décrite à l'article 9 qui Vous est fournie par BILLI pour résoudre toutes les questions techniques et difficultés, que Vous pourriez éprouver lors de l'installation ou de l'utilisation des Services. Cette assistance se compose d'une part, du département administratif et commercial et, d'autre part, du département technique. L'assistance est joignable au numéro 022 900 900.
- 1.6 BILLI** : signifie la personne morale identifiée en tête des présentes conditions générales.
- 1.7 Boîtier NTP** : désigne le boîtier dans lequel est raccordé le réseau public (PSTN) avec le réseau privé de votre habitation.
- 1.8 Contrat** : signifie la convention conclue entre Vous et BILLI. Le Contrat comprend le Formulaire de Demande d'abonnement, les présentes conditions générales et leurs Annexes et, le cas échéant, la convention de location ou d'achat de l'Équipement.
- 1.9 Débit** : signifie le volume de transfert de données transitant par votre ligne Internet. Il comprend donc l'envoi et la réception de données.
- 1.10 Équipement** : signifie l'équipement nécessaire pour l'utilisation des Services qui se compose d'un modem. Pour le détail de l'inventaire, voir l'Annexe Technique.
- 1.11 Formulaire de Demande d'abonnement** : signifie le formulaire décrivant les Services que Vous souhaitez souscrire auprès de BILLI.
- 1.12 Maintenance** : signifie les services de BILLI visant à maintenir ou à rétablir les Services afin d'en assurer le bon fonctionnement. Elle peut inclure des services de dépannage, de réparation, de réglage, de révision, de contrôle et de vérification des différents équipements, lignes et réseaux.
- 1.13 Modem** : dispositif électronique permettant de se connecter au réseau d'un fournisseur d'accès Internet (FAI) via une ligne téléphonique analogique.
- 1.14 Portabilité** : signifie la possibilité de conserver un numéro téléphonique lors d'un changement d'opérateur téléphonique.
- 1.15 Service(s)** : signifie un ou plusieurs services, tels que décrits à l'article 3 des présentes conditions générales, dont les détails sont spécifiés dans le Formulaire de Demande d'abonnement et dans les Annexes.
- 1.16 Suspension ou suspendre** : signifie la mise hors service de tous les accès à l'exception des accès téléphoniques entrant.
- 1.17 Vous** : désigne la personne physique qui est liée à BILLI par le Contrat et qui est un consommateur au sens de l'article 2, 3° LPMC.

## 2. CONDITIONS D'ACCÈS AUX SERVICES

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

**2.1** Toute personne désireuse d'obtenir le Service peut en introduire la demande auprès des canaux de vente de Billi. Le Client doit s'enregistrer, en ligne, dans un point de vente, ou via un autre canal de vente, et est tenu de fournir les documents et renseignements suivants :

- a) si le Client est une personne physique : de documents attestant l'identité de Client et l'existence dans son chef d'un domicile ou d'une résidence fixe dans l'Union Européenne, sur base de documents officiels ;
- b) si le Client est une personne morale ou une association de fait : un exemplaire des statuts publiés aux annexes du Moniteur belge, ainsi que des modifications qui y auraient été apportées ;
- c) Si la personne est mandataire d'une personne physique ou morale ou d'une association de fait : la preuve de son identité et la procuration.

### 2.2 Conditions liées à votre équipement terminal

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

### 2.3 Condition de localisation

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

### 2.4 Conditions concernant la possibilité technique de raccordement

Pour pouvoir bénéficier de certains Services, Vous devez avoir accès à une prise de téléphone qui communique avec le boîtier NTP de votre habitation ou immeuble. Il est à préciser que, depuis le boîtier NTP jusqu'à la prise de téléphone, le réseau téléphonique est de votre propriété et sous votre responsabilité (cfr. point 6 des présentes conditions générales). Si des travaux sont nécessaires pour raccorder votre prise au boîtier NTP, il est possible qu'un forfait supplémentaire Vous soit proposé pour bénéficier du raccordement. Le raccordement de votre prise peut être refusé par l'installateur si l'ampleur des travaux est jugée trop importante.

Dans ce cas, si Vous avez reçu du matériel, Vous devrez restituer l'équipement reçus sans quoi il Vous sera facturé.

## 3. SERVICES FOURNIS PAR BILLI

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

- le Service d'accès à l'Internet xDSL (ADSL2+ / VDSL2 / ...)
- le Service de téléphonie fixe (VoIP)

### 3.1 Le Service d'accès Internet

#### 3.1.1 Description générale :

Le Service d'accès Internet Vous permet d'accéder de façon illimitée à Internet par le réseau téléphonique en utilisant la technologie ADSL2+ et / ou VDSL2.

Pour plus d'informations notamment en ce qui concerne le Débit maximal et la vitesse de téléchargement, veuillez consulter l'Annexe Technique. Le Débit maximal et la vitesse de téléchargement peuvent varier notamment en fonction de divers paramètres comme par exemple : l'atténuation du réseau, le type de raccordement entre le modem et l'ordinateur (WiFi / Ethernet), le nombre d'utilisateurs, etc.

#### 3.1.2 Conditions et avertissements :

- L'utilisation du Service d'accès Internet est strictement privée et personnelle. Toute utilisation à titre commerciale ou professionnelle ou au profit des personnes extérieures au cercle de la famille est interdite.
- Cet usage doit être licite, normal, conforme au comportement d'un bon père de famille et conforme aux règles d'utilisation décrites à l'article 3.1.3 ci-dessous.
- La qualité du Service d'accès Internet dépend de différentes variables, comme par exemple les lignes et matériels utilisés par les exploitants locaux et les lignes et matériels utilisés par les exploitants de sites consultés, qui ne sont pas sous le contrôle de BILLI et qui peuvent mener à des pertes d'information ou de connexion, des problèmes de transfert ou de consultation de données, des erreurs, etc. BILLI garantit toutefois un taux de disponibilité minimal décrit à l'Annexe Technique.
- Les logiciels mis à votre disposition par BILLI sont la propriété de tiers ayant octroyé à BILLI un droit d'utilisation ou de BILLI. Ces derniers sont titulaires des droits de propriété intellectuelle (notamment le droit d'auteur) y afférents, et ce, même en cas de vente de l'Équipement. Vous disposez uniquement d'une licence d'utilisation des logiciels. Il Vous est donc interdit de copier ceux-ci, sauf à des fins de sauvegarde, de les modifier, de les revendre, de les louer ou de les utiliser autrement que ce qui est explicitement convenu avec BILLI. En utilisant ces logiciels, Vous êtes réputé avoir accepté les conditions spécifiques de licence qui y sont relatives.
- Il n'est pas exclu que des données circulant via Internet soient détournées par des personnes malveillantes ou que des tiers non autorisés accèdent à votre ordinateur. BILLI ne supporte aucune responsabilité pour de tels actes.

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

- L'usage de certains contenus et données sur Internet peut être régle-

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

- BILLI n'a aucun contrôle sur les informations accessibles via Internet. Ces informations relèvent de la responsabilité des sites et autres services qui les fournissent.
- En cas d'utilisation interdite du Service d'accès Internet et, notamment, en cas de non-respect des règles d'utilisation décrites au point 3.1.3 ci-dessous, BILLI se réserve le droit de résilier le Contrat à tout moment dans les conditions prévues à l'article 13.3 des présentes conditions générales.
- En tout état de cause, Vous êtes seul responsable de l'utilisation que Vous faites du Service d'accès Internet.
- Vous restez seul responsable, vis-à-vis de BILLI et vis-à-vis des tiers, du contenu que Vous avez publié sur Internet (en ce compris, notamment, les logiciels, les hyperliens, les fichiers infectés par un virus ou présentant un défaut) et des éventuelles conséquences dommageables de cette publication.
- BILLI se réserve le droit d'utiliser tous les moyens techniques qu'elle juge appropriés pour prévenir et empêcher le « spamming », le « phishing », les « bulk e-mails » et la diffusion de « malwares » dans tous les cas où ces pratiques mettraient en danger le bon fonctionnement de son Service, son accessibilité, son utilisation ou ses performances.

### 3.1.3 Règles d'utilisation :

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

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

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

- ne publiant rien qui soit contraire aux bonnes mœurs, à l'ordre

public et à la législation en vigueur ou qui puisse être considéré comme une incitation à commettre des crimes ou des délits ;

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

## 3.2 Le Service de téléphonie fixe

### 3.2.1 Description générale :

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

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

Si Vous avez choisi l'option forfaitaire d'appel illimité vers les numéros nationaux fixes ou que cette option est incluse dans le Service auquel Vous avez souscrit, Vous bénéficiez gratuitement des appels nationaux de façon illimitée vers les lignes fixes à l'exception de tous les numéros spéciaux ou surtaxés qui Vous seront facturés conformément aux tarifs indiqués sur [www.billi.be](http://www.billi.be).

Ce Service ne peut être utilisé à des fins détournées ou frauduleuses comme, notamment, une utilisation de type « baby phone », call center ou pour une utilisation qui s'éloignerait anormalement du comportement moyen d'un utilisateur de ce Service. Il en sera de même dans l'hypothèse d'un usage malhonnête ou, plus généralement, d'usages non-conformes à celui que l'on est en droit d'attendre d'un Abonné concluant un contrat de téléphonie fixe.

De manière exemplative, votre usage sera considéré comme frauduleux lorsque :

- Vous appelez habituellement plus de 6 heures par jour et / ou 30 heures par semaine ;
- Vous appelez habituellement plus de 3 heures de manière ininterrompue ou pouvant être considéré comme telle de par l'émission d'appels successifs.

Le cas échéant, BILLI se réserve le droit de Vous avertir par courrier et / ou par téléphone et / ou e-mail que votre utilisation est atypique et que votre consommation téléphonique est inappropriée pour le Service BILLI. Si, suite à cet avertissement, votre consommation reste



## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE BILLI

anormalement éloignée de la moyenne d'utilisation des consommateurs de ce Service, BILLI se réserve le droit de suspendre l'accès à ce Service.

Les appels internationaux Vous seront facturés conformément aux tarifs indiqués sur [www.billi.be](http://www.billi.be).

Il Vous est possible de demander, sans frais :

- l'envoi des factures par poste ;
- votre inscription dans l'annuaire de la localité de votre domicile.

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

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

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

Il est précisé que l'ensemble des tarifs de téléphonie fixe indiqués sur [www.billi.be](http://www.billi.be) pourront être revus et adaptés, en fonction des conditions de marché, à la seule discrétion de BILLI.

### 3.2.2 Conditions et avertissements :

- L'utilisation du Service de téléphonie est strictement privée et personnelle. Toute utilisation à titre commerciale ou professionnelle ou au profit des personnes extérieures au cercle de la famille sera interdite.
  - Cet usage doit être licite, normal et conforme au comportement d'un bon père de famille.
  - La qualité du Service téléphonique dépend de différentes variables, comme par exemple les lignes et matériels utilisés par les exploitants locaux, qui ne sont pas sous le contrôle de BILLI et qui peuvent mener à des pertes de connexion. BILLI garantit toutefois un taux de disponibilité minimal décrit à l'Annexe Technique.
  - En cas d'utilisation interdite du Service de téléphonie, BILLI se réserve le droit de résilier le Contrat dans les conditions prévues à l'article 13 des présentes conditions générales.
- Nonobstant cette résiliation, BILLI se réserve le droit, en cas de non-respect de vos obligations, de réduire le Service de téléphonie à un service minimum. Vous serez dès lors autorisé à recevoir des appels pour autant qu'ils ne soient pas payants.
- Numéro de secours : L'accès au numéro de secours (100 - 101 - etc.)

est indisponible en date de la rédaction de ces conditions générales. Veuillez Vous référer au site web pour consulter la disponibilité de ce Service.

- En cas d'appels malveillants et dérangeants, il Vous est possible d'en informer BILLI, qui prendra les mesures jugées nécessaires. Lorsque les appels malveillants et dérangeants persistent, Vous avez également la possibilité d'en informer le Service de Médiation pour les Télécommunications. Vous trouverez plus d'informations sur ce service à l'article 20 des présentes conditions générales.
- En tout état de cause, Vous êtes seul responsable de l'utilisation que Vous faites du Service de téléphonie.
- Pour éviter le risque d'insolvabilité du client, BILLI se réserve le droit de suspendre le trafic payant (SMS envoyés ou payants, appels sortants ou payants, Data) ou de demander un paiement intermédiaire, si la consommation est jugée excessive. En cas de blocage de suspension du trafic payant, Vous pouvez contacter BILLI au prix d'appel normal au numéro prévu à cet effet (022 900 900) ou par e-mail : [support@billi.be](mailto:support@billi.be) pour obtenir de plus amples informations.
- Toutes les minutes (gratuites et comprises dans votre forfait, ainsi que celles hors forfait) sont facturées à la seconde, au-delà de la première minute. Cela signifie que la première minute est facturée entièrement, même si votre appel n'a duré que quelques secondes.

### 3.3 Service de téléphonie mobile

#### 3.3.1 Description générale :

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

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

Ce Service ne peut être utilisé à des fins détournées ou frauduleuses comme, notamment, une utilisation de type « baby phone », call center ou pour une utilisation qui s'éloignerait anormalement du comportement moyen d'un utilisateur de ce Service. Il en sera de même dans l'hypothèse d'un usage malhonnête ou, plus généralement, d'usages non-conformes à celui que l'on est en droit d'attendre d'un Abonné concluant un contrat de téléphonie fixe.

De manière exemplative, votre usage sera considéré comme frauduleux lorsque :

- Vous appelez habituellement plus de 6 heures par jour et / ou 30 heures par semaine ;
- Vous appelez habituellement plus de 3 heures de manière ininterrompue ou pouvant être considéré comme telle de par l'émission d'appels successifs ;





- Vous envoyez plus de 300 sms par jour et / ou plus de 9000 sms par mois ;
- Vous envoyez plus de 30 MMS par jour et / ou plus de 300 MMS par mois ;
- Vous utilisez plus de 2 GB de data par mois.

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

Il est précisé que l'ensemble des tarifs de téléphonie mobile indiqués sur [www.billi.be](http://www.billi.be) pourront être revus et adaptés, en fonction des conditions de marché, à la seule discrétion de BILLI.

Les appels internationaux, vers des numéros spéciaux ou surtaxés Vous seront facturés séparément conformément aux tarifs indiqués sur [www.billi.be](http://www.billi.be).

Il Vous est possible de demander, sans frais, l'envoi des factures par poste. Si Vous souhaitez maintenir votre numéro de téléphone existant, BILLI s'en chargera auprès de votre ancien opérateur. Dans ce cadre, Vous mandatez BILLI afin de procéder, auprès de l'ancien opérateur, à une demande de résiliation de votre ancien contrat en cours avec Portabilité du numéro.

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

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

Billi ne pourra également pas être tenu responsable pour d'éventuelles indemnités de rupture anticipée liées à votre engagement contractuel auprès de l'opérateur cédant le numéro.

### 3.3.2 Conditions et avertissement :

- L'utilisation du Service de téléphonie est strictement privée et personnelle. Toute utilisation à titre commerciale ou professionnelle ou au profit des personnes extérieures au cercle de la famille sera interdite.
- Cet usage doit être licite, normal et conforme au comportement d'un bon père de famille.
- Le crédit d'appel, de SMS et de volume data compris dans les différents abonnements mobile ne sont pas reportables d'un mois à l'autre.
- Tant les appels, SMS, MMS et l'utilisation du data à l'étranger que l'utilisation de numéros surtaxés et du service premium feront l'objet d'une facturation supplémentaire et sont de l'entière responsa-

bilité de l'abonné.

- La qualité du Service de téléphonie dépend de différentes variables, comme par exemple les lignes et matériels utilisés par les exploitants locaux, qui ne sont pas sous le contrôle de BILLI et qui peuvent mener à des pertes de connexion. BILLI garantit toutefois un taux de disponibilité minimal décrit à l'Annexe Technique.

- En cas d'utilisation interdite du Service de téléphonie, BILLI se réserve le droit de résilier le Contrat dans les conditions prévues à l'article 13 des présentes conditions générales.

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

- Numéro de secours : L'accès au numéro de secours est disponible pour le Service de téléphonie mobile. Tous les numéros de type 100 - 101 - 112 - etc. sont en service et peuvent donc être composés.
- En cas d'appels malveillants et dérangeants, il Vous est possible d'en informer BILLI, qui prendra les mesures jugées nécessaires. Parmi ces mesures, il y a la possibilité de bloquer gratuitement les appels malveillants et dérangeants provenant d'un même numéro. Lorsque les appels malveillants et dérangeants persistent, Vous avez la possibilité d'en informer le Service de Médiation pour les Télécommunications. Vous trouverez plus d'informations sur ce service à l'article 20 des présentes conditions générales.
- En tout état de cause, Vous êtes seul responsable de l'utilisation que Vous faites du Service de téléphonie mobile.
- Toutes les minutes (gratuites et comprises dans votre forfait, ainsi que celles hors forfait) sont facturées à la seconde, au-delà de la première minute. Cela signifie que la première minute est facturée entièrement, même si votre appel n'a duré que quelques secondes.

## 4. LA SOUSCRIPTION DU CONTRAT

- 4.1** Pour toute demande de souscription, vous devez envoyer une demande d'abonnement à BILLI, par l'intermédiaire d'un agent commercial de BILLI, via le centre d'appels (022 900 900) ou via le site web [www.billi.be](http://www.billi.be).
- 4.2** Si BILLI donne suite à votre demande d'abonnement, vous recevrez dans les plus brefs délais un courrier ou un courriel de confirmation de votre demande. Le contrat entre vous-même et BILLI est réputé conclu à partir de la date d'envoi de la confirmation de votre demande d'abonnement par BILLI. Vous recevrez également par courrier et/ou par e-mail et/ou par sms la confirmation que votre modem sera livré par la poste.
- 4.3** Selon les règles de la loi sur les pratiques du marché et la protection des consommateurs en matière de contrats de distance, vous avez, si votre demande chez BILLI a été faite par le centre d'appel ou par l'intermédiaire du site Web, une période de rétractation de quatorze (14) jours à compter du lendemain du moment que l'accord de service a été conclu. A la fin de la période de rétractation, vous n'avez plus le droit d'abandonner l'achat.

**4.4** Selon les règles de la loi sur les pratiques du marché et le consommateur en ce qui concerne la protection des contrats conclus en dehors des locaux commerciaux, si votre demande de souscription BILLI a été faite par un agent commercial BILLI pour votre résidence ou pour un autre consommateur ou à votre lieu de travail, vous avez le droit de vous libérer de la charge de l'achat dans les sept (7) jours ouvrables à partir du lendemain de la signature du présent contrat, à condition que vous notifiiez par lettre recommandée à la poste en vers Billi bvba, Vrijheidweg 4 - 3700 Tongres. En ce qui concerne le respect du délai, il suffit que la notification soit envoyée avant l'expiration du délai.

**4.5** BILLI peut notamment refuser votre demande d'abonnement dans les cas suivants :

- Vous ne remplissez pas les conditions d'accès décrites à l'article 2 des présentes conditions générales
- des raisons techniques empêchent BILLI de fournir les services.
- Vous refusez de vous soumettre aux conditions stipulées à l'article 4.1 des présentes conditions générales
- le Client ne respecte pas les obligations qui lui incombent en vertu d'une autre convention relative à un service fourni par Proximus;
- en cas de fraude avérée ou de doute sérieux quant à la solvabilité du Client
- le Client communique une identité fausse ou erronée
- la personne qui introduit la demande refuse de payer l'acompte ou d'apporter la preuve de l'existence d'une garantie bancaire inconditionnelle sur simple demande de Billi.

## 5. L'EQUIPEMENT

**5.1** Selon les Services choisis, l'Équipement se compose d'un modem Billi – obligatoires en cas de souscription aux Services de téléphonie. Plus de détails sur l'Équipement sont disponibles dans l'Annexe Technique.

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

**5.3** En cas de location de l'Équipement :

- l'Équipement Vous sera loué au prix déterminé dans l'Annexe Tarifaire, lequel Vous sera facturé en sus du prix des Services ;
- l'Équipement loué reste la pleine propriété de BILLI et par conséquent Vous ne pouvez pas le céder, le louer, le mettre en gage, le mettre de façon quelconque à la disposition d'un tiers ou le grever d'un droit quelconque ;
- Vous devez Vous opposer à toute saisie, aviser immédiatement BILLI de toute prétention sur l'Équipement loué qui serait émise par un tiers et informer ce dernier des droits de BILLI sur l'Équipement loué ;
- Vous avez l'obligation de prendre soin de l'Équipement en bon père de famille ;

- en cas de défaillance de l'Équipement loué, BILLI peut choisir soit de réparer à ses frais l'Équipement, soit de le remplacer sans frais. Toutefois, si les défaillances sont causées par une faute de votre part, la réparation ou le remplacement susvisé Vous sera facturé sur base du tarif en vigueur, décrit dans l'Annexe Tarifaire telle que mise à jour. En cas de remplacement de l'Équipement, celui-ci Vous sera envoyé par la poste. L'équipement défectueux devra être rendu dans sa boîte d'origine ;
- l'Équipement mis à votre disposition pourra uniquement servir dans le cadre des Services fournis par BILLI ;
- à la fin du Contrat pour quelque raison que ce soit, Vous avez l'obligation de rendre l'équipement loué. Vous disposerez d'un délai de quinze (15) jours pour le faire. À défaut, BILLI pourra Vous demander l'acquittement de la valeur de remplacement conformément à l'Annexe Tarifaire.

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

- celui-ci Vous sera vendu au prix déterminé dans l'Annexe Tarifaire, lequel Vous sera facturé en sus du prix des Services ;
- Vous disposerez d'une garantie légale de deux ans sur l'Équipement en cas de défaut de conformité qui existe au moment de la délivrance de l'Équipement et qui apparaît dans un délai de deux ans à compter de celle-ci, conformément à l'article 1649quater du Code civil. Après cette période de deux ans, la réparation ou le remplacement de l'Équipement Vous sera facturé sur base du tarif en vigueur, décrits dans l'Annexe Tarifaire telle que mise à jour. En cas de remplacement de l'Équipement, celui-ci Vous sera envoyé dans le Point de proximité de votre choix et Vous sera transmis en échange de l'équipement défectueux. L'équipement défectueux devra être rendu dans sa boîte d'origine.

**5.5** Conformément à l'article 5.3 Vous avez l'obligation de nous renvoyer le matériel lorsque celui-ci est défectueux et à la fin du Contrat d'abonnement. Vous restez responsable devant BILLI de toute dégradation ou perte du colis.

**5.6** A la réception du matériel retourné, si l'Équipement a subi des dommages ou est incomplet, BILLI se réserve le droit de Vous facturer l'Équipement dégradé ou manquant tels que précisé dans l'Annexe tarifaire.

## 6. INSTALLATION ET RACCORDEMENT

**6.1** Vous devez recourir à un technicien BILLI pour procéder à l'installation de votre Équipement et à l'Activation de nos Services. Le technicien BILLI Vous contactera pour convenir d'un rendez-vous.

**6.2** Il est possible qu'un raccordement de votre logement au réseau téléphonique soit nécessaire. Par raccordement Vous devez comprendre, le raccordement du logement au réseau téléphonique extérieur. Ce type de raccordement est généralement effectué par l'entrepreneur à la construction ou la rénovation du bâtiment et ne peut en aucun cas être pris en charge par BILLI. En faisant parvenir une Demande d'abonnement à BILLI Vous déclarez implicitement être correctement raccordé au réseau téléphonique.

A l'intérieur du logement le technicien pourra procéder à :

- la pose d'un câble d'une longueur maximale de 5 (cinq) mètres à partir du point d'entrée de votre domicile ou de votre prise téléphonique ;
- le branchement et l'Activation de l'Équipement et des Services fournis par BILLI. Pour que le technicien puisse effectuer l'Activation de la ligne, il faut que Vous lui garantissiez l'accès au point d'introduction du bâtiment.

**6.3** Les prestations décrites dans l'alinéa précédent seront effectuées par BILLI moyennant paiement des prix indiqués à l'Annexe Tarifaire. Toutes autres prestations que celles décrites dans l'alinéa précédent Vous seront facturées sur base des tarifs en vigueur, décrits dans l'Annexe Tarifaire telle que mise à jour. Pour toutes interventions complémentaires, nous Vous conseillons de Vous adresser à un électricien ; en particulier, si le réseau téléphonique interne de la maison n'est pas présent ou déficient.

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

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

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

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

**6.8** BILLI Vous communique la date d'Activation des Services par tous les moyens qu'il juge nécessaire (appel téléphonique, e-mail, SMS, courrier,...). Vous avez la possibilité de demander le report de cette date jusqu'au plus tard 2 jours ouvrables avant l'Activation.

**6.9** Si l'Activation ne peut avoir lieu suite à une absence de votre part à l'adresse d'installation ou à l'annulation de votre Demande lors du rendez-vous, BILLI se réserve le droit de Vous facturer l'intervention au tarif précisé dans l'Annexe tarifaire.

## 7. ENGAGEMENTS RELATIFS À LA QUALITÉ DES SERVICES

**7.1** BILLI s'engage à Vous offrir un certain niveau de qualité de Ser-

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

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

**7.3** L'abonné peut, après l'envoi d'une mise en demeure, réclamer une compensation plafonnée à un mois d'abonnement au Service, à majorer du temps de coupure, si BILLI reste en défaut de respecter, dans un délai de cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de la mise en demeure, son principal engagement contractuel, à savoir user de ses meilleurs efforts pour fournir les Services souscrits.

## 8. MAINTENANCE

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

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

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

## 9. L'ASSISTANCE BILLI

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

- Les départements technique et administratif sont accessibles du lundi au vendredi de 9h00 à 17h30. Fermé les samedi, dimanche et jour fériés.

Ces départements sont joignables au numéro 022 900 900 ou par e-mail à [support@billi.be](mailto:support@billi.be) (département technique) et [sales@billi.be](mailto:sales@billi.be) (département administratif et commercial).

**9.2** À l'exception du prix de l'appel qui est facturé au tarif normal, l'Assistance BILLI est gratuite. Si cette Assistance n'est pas suffisante et que le passage d'un technicien BILLI s'avère nécessaire, le tarif de l'Assistance BILLI détaillé à l'Annexe Tarifaire sera d'application, sauf si le dysfonctionnement trouve son origine dans l'Équipement ou dans l'installation effectuée par BILLI. L'intervention d'un technicien ne s'effectue que du lundi au vendredi entre 8h et 17h. Lors de son passage, Vous Vous engagez à lui donner facilement accès à votre installation.

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

## 10. PRIX

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

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

**10.3** Pendant la durée du contrat, Vous demander la constitution d'une garantie ou d'un acompte en cas d'utilisation d'un Service non forfaitaire pour lequel la consommation mensuelle dépasserait 100 €. Le montant de la garantie s'élève à un minimum de 100 € et un maximum de 150 €.

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

$$P_n = P_i (0.2 + 0.8 \ln / i)$$

Où :  $P_n$  = nouveau prix ;  $P_i$  = prix initial ;  $\ln$  = nouvel indice des prix à la consommation et  $i$  = indice des prix à la consommation initiale.

En cas d'indexation des tarifs, BILLI Vous enverra une nouvelle Annexe Tarifaire au moins un (1) mois avant son entrée en vigueur. En tel hypothèse, Vous avez le droit de résilier le contrat sans pénalité au plus tard le dernier jour du mois qui suit la réception de la première facture après l'entrée en vigueur des modifications tarifaires.

## 11. FACTURATION ET PAIEMENT

**11.1** Sauf demande contraire de votre part, les factures Vous seront envoyées électroniquement à l'adresse que Vous aurez communiquée lors de votre demande d'abonnement. Si Vous en exprimez le souhait, une facture papier pourra Vous être adressée par voie postale, ce service Vous sera facturé au prix repris dans l'Annexe Tarifaire. Vous pouvez également accéder à vos factures via votre espace client sur le site web [www.billi.be](http://www.billi.be) ou à l'adresse suivante : <https://myaccount.billi.be>.

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

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

**11.4** Vous êtes tenu(e) d'informer BILLI par courrier recommandé de toute modification relative aux données communiquées (adresse et adresse e-mail) pour la facturation.

**11.5** Si Vous ne payez pas dans les délais, tous les montants exigibles seront automatiquement majorés, sans mise en demeure préalable, d'un intérêt de retard de 15 % l'an à compter de l'échéance. Le cas échéant, une indemnité forfaitaire égale à 15 % du montant dû en principal sera également due automatiquement et sans mise en demeure préalable, avec un minimum de 150 €.

**11.6** La contestation d'une facture doit être communiquée à BILLI par courrier recommandé dans les trente (30) jours civils à compter de la date de facturation.

**11.7** Des promotions peuvent Vous être accordées. Leurs conditions sont reprises dans des conditions particulières de ventes qui sont disponibles sur notre site Internet [www.billi.be](http://www.billi.be) pendant toute la durée de la promotion ou, en tout temps, sur simple demande auprès de l'Assistance BILLI. Les promotions sont indissociablement liées à une durée d'engagement contractuelle, si la durée contractuelle n'est pas respectée, Billi se réserve le droit de refacturer l'avantage dont a bénéficié le client via la promotion.

**11.8** Si Billi ne reçoit pas votre paiement dans le délai spécifié, un rappel vous sera envoyé à la date d'échéance (10ième jour après la date de facturation) par sms/mail/poste. Ci-dessous vous retrouvez la procédure pour les rappels:

- Date de facturation 10ième jour du mois
- Rappel par sms/mail/poste, le 10ième jour après la date de facturation en vous demandant de payer la facture dans les 7 jours qui suivent au rappel envoyé. Si aucun paiement suit dans les 7 jours après le rappel, vos services seront suspendus jusqu'à ce que le paiement s'est passé et reçu par Billi.
- 2ième rappel par sms/mail/poste, le 17ième jour après la date de facturation + suspension des services (en cas de non-paiement) dans les 7 jours qui suivent au 2ième rappel envoyé. Si aucun paiement suit dans les 7 jours après le rappel, vos services seront entièrement coupés.
- 3ième rappel par sms/mail/poste, le 4ième jour du mois qui suit au mois de la facturation + cession de vos services (en cas de non-paiement). Pour un troisième rappel €13,00 de frais de rappel vous seront facturés. Si vous désirez faire appel à vos services après le 3ième rappel et la cession des services, des frais de réactivation de €99,00 vous seront facturés.

## 12. DURÉE

**12.1** Le Contrat est souscrit pour une durée indéterminée compter de sa conclusion, sauf conditions spéciales stipulées sur la confirmation du bon de commande.

**12.2** Sauf notification écrite et préalable, dans le respect des formalités de l'article 13.2, de votre part le Contrat sera automatique-



ment reconduit, à son échéance, pour une durée indéterminée.

## 13. SUSPENSION ET RÉSILIATION

**13.1** Sans préjudice aux articles 13.2 à 13.8, le Contrat ne peut être résilié au cours des six premiers mois. Durant cette période, Vous ne pouvez pas résilier tout ou partie des Services auxquels Vous avez initialement souscrit sous peine de Vous voir facturer le prix d'abonnement jusqu'au terme des six mois.

Vous êtes cependant libre de changer d'option, la modification ou la suspension d'une option ne sera effective qu'à partir du le premier jour du mois suivant sa notification. La demande de suspension ou de modification de l'option se fait uniquement au moyen du formulaire d'Ajout ou de Suppression d'option(s).

**13.2** Après l'écoulement du délai spécifié au point 13.1, l'abonné peut résilier le Contrat à tout moment et par tous moyens écrits jugés appropriés pour autant qu'y figurent, outre la date de rédaction et la signature de l'abonné, son numéro d'abonné, son nom et prénom ainsi que l'adresse de son domicile légal. La résiliation du contrat sera effectuée au plus vite que techniquement possible par BILLI. BILLI s'engage à envoyer un courrier écrit au client.

Le non-respect du délai spécifié au point 13.1 ouvre à BILLI un droit à indemnisation mieux décrit sous le point 13.8.

Si Vous ne spécifiez pas explicitement dans ce document la date désirée de résiliation de l'abonnement, Billi tiendra compte d'un délai de préavis d'un (1) mois prenant cours dès la notification.

**13.3** En cas d'offre d'un GSM ou tablette ou appareil gratuit lié à une souscription, si l'abonné résilie avant 24 mois après l'entrée en vigueur du Contrat, l'abonné devra payer la partie résiduelle de l'appareil conformément aux tableaux indiquant ces valeurs.

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

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

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

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

l'abonné.

**13.6** Le Contrat est résiliable de plein droit, sans indemnité, dans les hypothèses suivantes :

- en cas de déménagement en dehors du territoire desservi par BILLI ;
- en cas de décès de votre part.

Pour obtenir la résiliation de plein droit du Contrat, Vous, ou vos ayants droit, devez adresser à BILLI une demande de résiliation, conformément aux modalités de l'article 13.2, accompagnée des pièces justificatives du déménagement ou du décès.

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

**13.8** Toute résiliation du Contrat, d'un Service et / ou d'une option qui ne respecte pas les conditions du présent article, notamment le respect des formalités, est considérée comme irrégulière. Dans ce cas, Vous êtes redevable envers BILLI du montant de l'abonnement, des Services et / ou de l'option qui aurait dû être payé jusqu'au terme de six premiers mois du Contrat si la résiliation avait été régulière. En cas de rupture irrégulière anticipée du Contrat, une indemnité supplémentaire peut être demandée au client ayant reçu, gratuitement ou à un prix inférieur, un produit dont l'obtention était liée à la souscription à un abonnement à durée déterminée, qui ne peut toutefois être supérieure à la valeur résiduelle du produit au moment de la rupture du contrat. BILLI se réserve le droit de Vous facturer ce(s) montant(s) en une fois, après avoir constaté l'irrégularité de la résiliation.

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

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

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

**13.12** BILLI considérera que Vous résiliez tacitement votre Contrat dans les cas suivants :

- Après avoir reçu votre Demande d'abonnement, BILLI ne parvient pas à entrer en contact avec Vous pour Vous communiquer la date d'Activation des Services.
- Après 2 rendez-vous manqués suite à des absences de votre

part à l'adresse d'Installation.

La résiliation du Contrat intervenant de manière prématurée dans le chef du client, BILLI se réserve le droit de facturer des frais tels qu'ils sont définis à l'article 13.1 et dans l'Annexe tarifaire.

## 14. FORCE MAJEURE

- 14.1** Ni BILLI ni Vous ne pouvez être tenus responsables de toute inexécution d'une obligation du Contrat, à l'exception des obligations de payer une somme d'argent, ou de tout dommage causé à l'autre partie, qui résulterait d'un cas de force majeure.
- 14.2** Sont assimilées à des événements de force majeure, des circonstances imprévues qui sont de nature à empêcher l'exécution du Contrat ou qui la grèvent et / ou la rendent disproportionnellement coûteuse au point qu'on ne puisse pas raisonnablement exiger de l'autre partie un respect rigoureux du Contrat. Sont considérés dès lors comme des événements de force majeure, sans que cette liste ne soit toutefois exhaustive, les grèves, sièges d'une entreprise, épidémies, ruptures de contrat ou pénuries chez des fournisseurs de BILLI, catastrophes naturelles ou restrictions légales ou administratives.

## 15. RESPONSABILITÉ

- 15.1** BILLI s'engage à mettre en œuvre tous les moyens à sa disposition pour Vous assurer l'accès aux Services.
- 15.2** BILLI garantit la compatibilité avec ses Services de l'Équipement y afférent qui répond aux normes en vigueur et aux spécifications techniques d'interface applicables.
- 15.3** De manière générale, la responsabilité de BILLI ne peut être engagée qu'en cas de dol ou de faute grave dans son chef, ainsi que le bon fonctionnement de ses services. Sa responsabilité se limite à la réparation des seuls dommages prévisibles, directs, personnels et certains que Vous subissez, à l'exclusion de la réparation de tous dommages immatériels et indirects tels que, de manière non exhaustive, les dépenses supplémentaires, le manque à gagner, les pertes de bénéfice, les pertes de clientèle, les pertes ou détériorations de données et les pertes de contrats. Sans préjudice des dispositions légales impératives, dans tous les cas où BILLI serait éventuellement reconnu responsable, sa responsabilité envers Vous est limitée à la moitié de l'ensemble des paiements qui ont été effectués par Vous dans le cadre du Contrat pendant les douze (12) derniers mois qui précèdent le dommage ayant donné lieu à la responsabilité de BILLI avec un maximum de 1.000 €.
- 15.4** Vous êtes responsable de votre utilisation des Services et de toutes les activités réalisées en utilisant les Services.
- 15.5** BILLI ne peut être tenue responsable du contenu des communications ou des messages, ni de l'intégrité des données transitant par le réseau de télécommunications utilisé pour la fourniture des Services.
- 15.6** BILLI n'est pas responsable des services proposés ou des informations diffusées par l'intermédiaire du réseau de télécommunications utilisé pour la fourniture des Services, ni des transac-

tions qui interviennent entre Vous et un tiers.

- 15.7** Vous Vous engagez à utiliser les Services fournis par BILLI en bon père de famille et conformément à la législation et la réglementation applicable. Vous assumez l'entière responsabilité de toutes les conséquences dommageables résultant d'une utilisation abusive, erronée, immorale, frauduleuse ou illicite des Services fournis par BILLI. Vous êtes tenu de rembourser l'intégralité des frais encourus par BILLI suite à la violation de cet article.
- 15.8** Vous garantisiez BILLI contre toutes les actions, prétentions ou revendications de tiers invoquant une violation de leurs droits résultant de votre utilisation des Services ou résultant des mesures prises par BILLI pour remédier à cette violation présumée.

## 16. TRANSFERT DE CONTRAT

- 16.1** Le transfert du Contrat à un tiers n'est autorisée que moyennant l'accord préalable et écrit de BILLI. Un transfert de Contrat implique que tous les droits et obligations découlant du Contrat soient transférés au cessionnaire qui les accepte. Vous et l'autre partie au transfert devez communiquer à BILLI une demande de transfert signée par les deux parties.
- 16.2** BILLI se réserve la faculté de transférer à toute autre société les droits et obligations résultant du Contrat. BILLI devra toutefois obtenir votre accord lorsque ce transfert est susceptible d'engendrer pour Vous une diminution des garanties.

## 17. LES ÉVOLUTIONS TECHNIQUES

- 17.1** Des évolutions techniques susceptibles d'améliorer la qualité des Services fournis par BILLI peuvent s'avérer nécessaires. Dans ce cadre, BILLI se réserve le droit d'effectuer des modifications, remplacements ou mises à jour des Équipements et / ou des logiciels. Sauf en cas d'urgence, Vous en serez informé au préalable.
- 17.2** Les modifications, remplacements ou mises à jour précités peuvent occasionner une indisponibilité momentanée des Services. BILLI s'engage à limiter la durée de l'indisponibilité à la durée strictement nécessaire à son intervention.
- 17.3** Les modifications, remplacements ou mises à jour précités peuvent amener BILLI à modifier les termes du Contrat, le contenu et le prix des Services. BILLI Vous en informera au moins un (1) mois avant l'entrée en vigueur de ces modifications de Contrat, de prix et / ou de contenu. Si Vous n'acceptez pas les dites modifications, Vous pourrez résilier le contrat, sans pénalité et sans droit à un dédommagement, pendant un délai de trois (3) mois après l'entrée en vigueur de ladite modification. À défaut, la modification sera présumée acceptée par Vous.

## 18. DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

- 18.1** Traitement de données à caractère personnel et responsable du traitement :
- 18.1.1** Dans le cadre du Contrat, BILLI entre en possession de don-

nées à caractère personnel Vous concernant, telles que des données d'identification, sur l'usage que Vous faites des Services, de votre trafic, de facturation, de paiement, techniques, etc. Ces données sont traitées par BILLI conformément à la loi du 8 décembre 1998 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel et son arrêté d'exécution et à la loi du 13 juin 2005 sur les communications électroniques.

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

## 18.2 Finalités du traitement :

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

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

**18.3** Données à caractère personnel échangées via le réseau de BILLI

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

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

**18.4** Vos droits liés au traitement de vos données à caractère

personnel.

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

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

**18.5** Transmission de vos données à caractère personnel

### 18.5.1 Généralités.

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

## 19. INDÉPENDANCE DES CLAUSES

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

## 20. RÉCLAMATION ET RECOURS AU MÉDIATEUR

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

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

Vous Vous adresserez au service clientèle de BILLI, par lettre recommandée. En cas de suspension complète ou partielle des Services par BILLI, Vous disposerez d'un délai de cinq (5) jours pour introduire votre réclamation. Après ce délai, BILLI ne peut plus être tenu responsable de l'indemnité pour le préjudice résultant de cette suspension et ceci pour la période entre la suspension et la réclamation. En cas de difficultés se rapportant à la facturation, Vous disposerez d'un délai de trente (30) jours à partir de la réception de la facture ou de son paiement pour introduire votre réclamation.

Après les trente (30) jours, Vous êtes réputé avoir accepté la facture. Si la contestation ne porte que sur une partie de la facture, les montants non contestés doivent être payés dans les délais ordinaires.

**20.2** De manière générale, Vous avez la possibilité d'introduire un recours ou de déposer une plainte auprès du Service de médiation pour les télécommunications. Le Service de médiation pour les télécommunications est situé Boulevard du Roi Albert II 8 boîte 3 à 1000 Bruxelles et est notamment joignable au 02 223 06 06. Il s'agit d'un service gratuit à la disposition de tous les utilisateurs des télécoms, qui fonctionne de façon indépendante par rapport à BILLI.

La mission essentielle est de trouver une solution à l'amiable, lorsque Vous n'avez pu obtenir une solution satisfaisante avec BILLI. Par conséquent, il Vous appartiendra d'entreprendre d'abord des démarches auprès de BILLI. Toutefois, le Service de médiation pour les télécommunications ne pourra pas connaître de votre requête lorsqu'elle a déjà été examinée par les cours et tribunaux.

Lorsque votre plainte est déclarée recevable par le Service de médiation pour les télécommunications, BILLI suspendra la procédure de perception des montants dus pendant une période maximale de quatre (4) mois à partir du jour de l'introduction de la plainte ou jusqu'à ce que le service de médiation pour les télécommunications formule une recommandation ou jusqu'à ce qu'il y ait accord sur un règlement transactionnel.

## 21. RÈGLEMENT DES DIFFÉRENTS ET DROIT APPLICABLE

À défaut de solution amiable, tout litige relatif au contrat sera de la compétence exclusive de l'arrondissement judiciaire de Tongres, vu que les engagements mutuels des parties sont nés et seront exécutés au siège de la sprl BILLI. C'est aussi l'endroit où BILLI a accepté ou non votre demande d'adhésion en tant que client, où le contrat s'est réalisé entre les parties et où les engagements de la sprl BILLI seront exécutés. Seul le droit belge est applicable au présent contrat.