

Conditions générales relatives au service BelgacomTV de Belgacom

1. Définitions

Dans le cadre du Contrat, les termes ci-dessous ont la signification suivante:

Contenu: tout contenu accessible sur la tv du client via le Service, notamment des programmes tv, le Guide TV, les œuvres figurant dans le catalogue A la demande, les émissions du Module Foot, du contenu accessible via l'Internet.

Contrat: les présentes Conditions Générales ainsi que l'offre de Belgacom pour le Service valable le jour de la commande du client (ci-après « l'Offre »).

Décodeur: appareil, y inclus ses accessoires (câbles, télécommande, clavier éventuel), nécessaire au fonctionnement du Service et mis à la disposition du client par Belgacom.

Guide TV: guide électronique des programmes via l'interface BelgacomTV, parfois appelé EPG (Electronic Program Guide).

Pay per view: regarder hors abonnement, en temps réel, une émission en payant juste celle-ci.

Module A la demande ou Video on Demand (ou VoD): accès immédiat, sur demande effectuée « en ligne », aux œuvres audiovisuelles d'un catalogue. Cet accès peut se faire en dehors de toute formule d'abonnement ou bien dans le cadre d'une formule d'abonnement.

Module Télédistribution: accès aux chaînes tv et radio indiquées comme faisant partie du Service. Les chaînes peuvent faire partie d'un « bouquet de base » ou d'un « bouquet thématique »;

Module Foot: accès à des matchs de football. Cet accès peut se faire soit en Pay per View pour des matchs précis, soit dans le cadre des formules d'abonnement.

Service: service décrit à l'article 3 qui consiste à offrir sur la tv du client du Contenu audiovisuel et des services interactifs, via le réseau large bande de Belgacom.

Service Interactif: accès à un environnement interactif, constitué, notamment, du service e-mail et d'un certain contenu disponible sur Internet, adaptés à l'interface BelgacomTV.

2. Documents contractuels

Les conditions de fourniture du Service figurent dans les présentes conditions générales, dans l'Offre (offre de Belgacom communiquée au client et en vigueur au moment de la conclusion du Contrat) et le bon de commande éventuels. L'Offre et l'éventuel bon de commande font partie intégrante du Contrat. En cas de contradiction entre les différents documents, les Conditions Générales prévalent sur tout autre document faisant partie du Contrat à moins que ce document prévoit de façon claire et expresse qu'il prévaut sur les Conditions Générales.

3. Description du Service

3.1. Le Service consiste en la diffusion de Contenu audiovisuel et en la mise à disposition de services interactifs sur la tv du client, via le réseau large bande de Belgacom. Le

Service est constitué par différents Modules (par ex.: Télédistribution, A la Demande, Foot) et options dont la composition exacte et les formules d'abonnement y afférentes sont décrites dans l'Offre.

Dès activation du Décodeur conformément à l'article 5 ci-après, le client a accès à un certain Contenu, notamment le Guide TV, le Service Interactif, la liste d'œuvres accessibles via le Module A la demande. Il peut commander les Modules, via le call center ou les points de vente de Belgacom ou bien, en ligne, via l'interface tv du Service. L'accès aux Modules commandés se fait dans les meilleurs délais.

En cas de commande à distance des Modules, par exemple via Internet ou via l'interface Belgacom TV, le client ne dispose pas de droit de renonciation pour les services dont l'exécution a déjà commencé, avec l'accord du client, dans les 7 jours ouvrables.

3.2. En ce qui concerne le Module Video on Demand, l'œuvre commandée est mise à la disposition du client pour une période de 24 heures à compter de la commande

3.3. Le Service comprend un dispositif technique qui permet au client de subordonner l'accès à certains Contenus de son choix à l'utilisation de codes d'accès spécifiques ou identifiants. Ce système permet, par exemple, d'empêcher qu'un utilisateur mineur puisse visionner un programme qui pourrait lui être préjudiciable ou bien de commander des biens et services en ligne.

Le client assume l'entière responsabilité quant à l'utilisation de ses identifiants et leur communication à d'autres utilisateurs.

3.4. En ce qui concerne le Module Foot, le client reconnaît que Belgacom ne peut être responsable d'une annulation ou d'un report d'un match. Dans l'hypothèse où le match annulé ou reporté a été commandé par le client en Pay per View, Belgacom rembourse au client cette commande. Dans le cas où le match annulé est commandé par le client dans le cadre d'une formule d'abonnement (càd, autrement qu'en Pay per View), le client n'est pas remboursé, vu qu'en principe, le match est reprogrammé par les organisateurs.

3.5. En ce qui concerne le Service Interactif, le client reconnaît et accepte que les applications puissent être soumises à des conditions supplémentaires, par ex. des conditions relatives à l'accès à l'Internet ou à des applications de communication comme l'email. Pour pouvoir accéder à des telles applications, le client devra accepter les conditions supplémentaires applicables qui lui seront communiquées par le moyen que Belgacom juge approprié.

3.6. Belgacom tient à la disposition du client un helpdesk aux heures et numéros de téléphone indiqués dans l'Offre.

4. Souscription au Service

4.1. La souscription au Service et l'utilisation de celui-ci sont valables pour une seule ligne à la fois du client et supposent que

- le client dispose d'un téléviseur, équipé d'une prise SCART et d'un modem compatible avec le Service;
- le client dispose, auprès de Belgacom, d'un ligne téléphonique (Classic line) ou d'un accès Internet large bande, en ordre de paiement et indiqués dans l'Offre comme compatibles avec le Service;
- sur la ligne concernée ne sont pas fournis des services de type large bande par un autre opérateur;
- la ligne concernée se situe dans la zone géographique couverte par le Service et est qualifiée par Belgacom tant au moment de la souscription qu'au moment de l'activation du Décodeur comme pouvant supporter le Service.

Belgacom tient à la disposition du client des informations complémentaires sur les spécifications techniques relatives à la compatibilité de l'équipement du client avec le Service. Pour le surplus, le client est seul responsable de la compatibilité de son équipement avec le Service.

Le client reconnaît et accepte que Belgacom peut, sans avertissement supplémentaire et afin d'assurer la qualité et le support du Service, se connecter à distance et, le cas échéant, redémarrer et gérer l'équipement du client relatif au Service et situé entre le point de terminaison du réseau de Belgacom et le Décodeur. Dans ce cadre, le client appliquera les directives communiquées par Belgacom.

4.2. La souscription au Service implique l'installation et l'activation du Décodeur chez le client. Lorsqu'il est possible de commander plusieurs Décodeurs, le Client règle pour chaque Décodeur commandé les frais de livraison, installation, location ou vente y relatifs. Les Modules peuvent être commandés séparément, à n'importe quel moment pendant le Contrat, conformément aux dispositions de ce dernier.

5. Installation et activation du Décodeur

5.1. Belgacom met le Décodeur à la disposition du client, dans les limites des stocks disponibles et conformément à l'article 8. Suivant l'Offre, l'installation peut se faire par le client lui-même ou bien par Belgacom. Le client s'engage à n'installer le Décodeur que sur la ligne convenue et suivant les instructions d'utilisation communiquées. Une fois le Décodeur installé, le client doit l'activer en introduisant les identifiants qui lui sont demandés.

5.2. Dans l'hypothèse où les parties conviennent que l'installation sera effectuée par Belgacom, elles fixent un rendez-vous de commun accord. Belgacom n'est pas responsable des dommages occasionnés inévitablement à un bien lorsqu'elle exécute un travail nécessaire à l'installation ou à la désinstallation du Décodeur.

5.3. Sauf autre délai convenu avec le client, Belgacom s'engage à mettre tout en oeuvre pour activer le Service dans un délai maximum de 5 jours ouvrables pour une installation du Décodeur effectuée par le client et de 15 jours ouvrables pour une installation effectuée par Belgacom.

Si ce délai ne peut être respecté, Belgacom s'engage à informer le client des motifs du retard et du nouveau délai pour satisfaire à sa demande.

6. Garanties relatives au Service

6.1. Belgacom s'engage à mettre en oeuvre son expertise pour assurer au client un Service ininterrompu de la meilleure qualité possible. En cas de problème, le client est tenu d'en informer Belgacom le plus rapidement possible. Dans ce cas, Belgacom fera tous les efforts raisonnables qui sont en son pouvoir pour résoudre le problème survenu.

6.2. Belgacom peut interrompre le Service pour procéder à l'entretien, la réparation, la modification et l'extension du réseau. Si un manque de sécurité est constaté au niveau du Décodeur, Belgacom est en droit d'interrompre le Service jusqu'à ce que la sécurité soit rétablie. Belgacom s'engage à limiter la durée de telles interruptions au temps strictement nécessaire. Dans la mesure du possible, sauf en cas d'urgence et pour autant que cela soit raisonnablement faisable, le client sera averti au préalable de l'exécution de travaux susceptible d'exercer une influence sur la réception du Service. Si la réception d'un grand nombre de clients est interrompue, Belgacom se réserve le droit de le notifier

via une notification publique générale sur l'interface tv du Service ou de toute autre manière que Belgacom jugera opportune.

7. Modification du Service

Le Service est de nature évolutive. Belgacom se réserve le droit de modifier à tout moment non seulement les caractéristiques techniques du Service mais aussi les Modules et leur composition, notamment le nombre ou la nature des chaînes tv distribuées ou la composition du catalogue A la Demande. Belgacom informe le client de telles modifications dès que possible, de la façon que Belgacom juge appropriée. Aucune indemnité n'est due au client du fait de ces modifications.

8. Décodeur

8.1. Option location

8.1.1. Dans l'hypothèse où l'Offre prévoit une option location pour le Décodeur et que le client choisit cette option, Belgacom ou ses distributeurs agréés mettent le Décodeur à la disposition du client, dans les limites des stocks disponibles, sous forme de location.

Ce droit d'utilisation est strictement personnel et le Décodeur reste la propriété de Belgacom et de ses fournisseurs. Il ne peut être vendu, sous-loué, transformé, donné en gage ou en garantie ou prêté sous une quelconque forme à des tiers par le client, qui ne peut en disposer d'aucune façon.

8.1.2. Le client est seul responsable de l'utilisation et de la conservation du Décodeur en bon père de famille. Il est responsable de toute détérioration, perte, vol ou destruction du Décodeur, quelque soit la cause du dommage, sauf si cette détérioration, perte, vol ou destruction est dû à Belgacom. Belgacom recommande au client d'assurer le Décodeur auprès de sa compagnie d'assurance (dans le cadre de sa police multirisques habitation).

8.1.3. En cas de perte ou de vol du Décodeur, le client doit en informer Belgacom le plus rapidement possible, en incluant, le cas échéant, une copie de la déclaration de vol déposée auprès des autorités compétentes. Le client doit rembourser à Belgacom la valeur résiduelle du Décodeur.

8.1.4. Belgacom est seule autorisée à modifier le Décodeur ainsi qu'à procéder à l'entretien, au remplacement et aux réparations éventuelles. En cas de non fonctionnement ou de fonctionnement défectueux du Décodeur, le client s'engage à en informer immédiatement Belgacom et à rapporter le Décodeur dans un point de location agréé. Belgacom met tout en œuvre pour que, dans les limites des stocks disponibles, le remplacement soit effectué dans les meilleurs délais. Belgacom détermine seule quels sont les moyens techniques appropriés et la responsabilité de Belgacom se limite à ce remplacement. En cas de panne non imputable au client, le Décodeur est réparé ou échangé gratuitement pendant la durée du Contrat, pour autant que le compte du client ne présente pas d'impayés ou d'autres irrégularités. Belgacom n'est, en aucun cas, responsable pour la perte des données personnelles du client stockées dans le Décodeur.

8.1.5. Le client est tenu de restituer le Décodeur, auprès d'un point de location agréé, dans son état initial, mis à part l'usure normale et ce, au plus tard dans les trois jours ouvrables qui suivent la fin du Contrat, quelle qu'en soit la cause. Si la restitution n'intervient pas dans ce délai, la valeur résiduelle de l'appareil est facturée au client. Le client est tenu de dédommager Belgacom pour toute dégradation ou défectuosité du Décodeur qui ne résulte pas de l'usage normal.

8.2. Option achat

8.2.1. Dans l'hypothèse où l'Offre prévoit une option achat pour le Décodeur et que le client choisit cette option, Belgacom ou ses distributeurs agréés mettent le Décodeur à la disposition du client, dans les limites des stocks disponibles, sous forme de vente. Le client devient propriétaire du Décodeur mais sa souscription au Service demeure strictement personnelle.

8.2.2. La livraison du Décodeur est censée accomplie au moment celui-ci est retiré par le client ou arrive à l'adresse de livraison. Les frais de livraison sont à charge du client.

En cas de livraison par Belgacom, le client ou la personne désignée par ce dernier devra, dès réception du Décodeur, s'assurer de sa conformité à ce que le client a commandé.

8.2.3. Le Décodeur reste la propriété de Belgacom jusqu'au paiement complet de son prix. Jusqu'à ce moment, il ne peut être cédé, transformé, donné en gage ou en nantissement ou prêté sous quelque forme que ce soit à des tiers par le client, à qui il est interdit d'en disposer de façon quelconque. En cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers à des droits sur le Décodeur, le client est tenu de s'y opposer et d'en aviser immédiatement Belgacom afin de lui permettre de sauvegarder ses droits. Les risques sont transférés au client à partir de la livraison ou du retrait du Décodeur. Dès cet instant, le client supporte les risques de perte, de vol et de destruction partielle ou totale du Décodeur.

8.2.4. Sans préjudice des droits légaux du client, le Décodeur vendu par Belgacom est couvert par une garantie « matériel » contre tout défaut matériel ou vice de fabrication. La durée de la garantie est de deux ans, sauf dispositions contractuelles contraires. Le délai prend cours à compter de la date de retrait ou de livraison du Décodeur. La garantie n'est valable que pour autant que le client utilise l'appareil terminal en bon père de famille et dans des circonstances normales. La garantie ne sera accordée que sur présentation de la facture, du ticket de caisse ou du certificat ad hoc complété par Belgacom. Belgacom met tout en œuvre pour remettre le Décodeur en bon état de fonctionnement dans les meilleurs délais. Elle détermine seule quelles sont les réparations et/ou remplacements nécessaires. Toutefois le client a le droit d'exiger de Belgacom la réparation du Décodeur ou son remplacement, dans les deux cas, sans frais, à moins que cela ne soit impossible ou disproportionné.

Si le client n'informe pas Belgacom d'un défaut de conformité au plus tard 2 mois suivant la constatation de ce défaut, le client perd tous ses droits dans le cadre de la loi sur la vente aux consommateurs ainsi que le droit de demander des dommages-intérêts.

Le client doit, selon ce qui est prévu sur le certificat de garantie, contacter le service technique compétent ou rapporter le Décodeur défectueux dans un point de vente Belgacom, dans son emballage d'origine ou dans un autre emballage garantissant une sécurité analogue. Le Décodeur est, selon la nature de la panne, réparé sur place, échangé ou rentré en atelier.

Le délai de garantie applicable à un Décodeur réparé ou remplacé expire au moment de l'échéance du délai de garantie applicable au Décodeur acheté, augmenté avec les éventuelles périodes de réparation et/ou remplacement, sans toutefois pouvoir être inférieur à trois mois.

La garantie ne couvre pas :

- a) les dommages de toute nature dont l'origine ne serait pas antérieure à la vente ;
- b) les dommages, les dérangements et les défauts dus à une faute du client ou dont la cause est extérieure à l'appareil: détérioration accidentelle, mauvaise utilisation

ou mauvais entretien, non-observation des instructions du mode d'emploi, foudre, humidité, surtensions ainsi que tout autre cas de force majeure;

c) la réparation ou le remplacement des éléments mobiles (cordons, fils, prises, antennes, etc.), le remplacement des biens consommables (piles, batteries, papier, encre, etc.) et la fourniture en produits de nettoyage ;

La garantie n'est pas applicable :

- si le client modifie ou répare le Décodeur lui-même ou avec les services de personnes non désignées par Belgacom;
- ou s'il enlève ou falsifie les numéros de fabrication et/ou les marques du Décodeur.

Belgacom n'est, en aucun cas, responsable pour la perte des données personnelles du client stockées dans le Décodeur.

8.3. Le client est expressément informé que Belgacom se réserve le droit de modifier à tout moment le Décodeur, en cas de contraintes techniques ou en vue d'améliorer le Service. Ces modifications peuvent être effectuées à distance, de manière automatique mais, il est également possible que des nouveaux modèles de Décodeurs soient mis sur le marché. Dans toute la mesure du possible, Belgacom essaiera de préserver la compatibilité des anciens modèles de Décodeur avec l'évolution du Service. Toutefois, lorsque cette compatibilité n'est plus possible, le client doit faire les démarches nécessaires pour procéder au remplacement du Décodeur s'il veut poursuivre sa souscription au Service.

8.4. Le client reconnaît et accepte que ce Décodeur est protégé par différents droits intellectuels de Belgacom ou de ses fournisseurs et que sa composition doit être considérée comme confidentielle. En ce qui concerne les éléments du Décodeur ainsi protégés, Belgacom concède au client un droit d'utilisation personnel et privé dans l'unique but de permettre la bonne prestation du Service. Toute utilisation non autorisée, en particulier le démontage, la combinaison avec du matériel non autorisé, la reproduction, la modification, la décompilation des programmes d'ordinateur, leur communication au public, leur installation sur du matériel autre, le fait d'effectuer ou faire effectuer par un tiers un branchement sur le réseau ou d'utiliser du matériel autre que celui prévu par le Contrat, notamment des décodeurs, cartes ou modem pirates, permettant d'accéder au Service, est interdite et est susceptible de poursuites pénales.

Dans certains cas, pour certaines composantes du Décodeur, des conditions de licence supplémentaires seront communiquées au client pour certains programmes informatiques.

Le client ne peut pas retirer ou camoufler les éventuelles mentions de propriété ou marques figurant sur le Décodeur enlever ou rendre invisibles les numéros de série de ses différentes composantes. Toute violation de ces obligations peut entraîner des poursuites civiles et pénales.

8.5. Le client reconnaît et accepte que le Décodeur est associé à sa ligne et que toute utilisation du Décodeur est effectuée sous la responsabilité du client. Dans ce cadre, le client s'engage à avertir immédiatement Belgacom du fait qu'il n'utilise plus le Décodeur pour que Belgacom puisse procéder à la désactivation de ce dernier. Belgacom s'engage à procéder à la désactivation dans les 3 jours ouvrables. Aussi longtemps que cette désactivation n'a pas lieu, le client reste responsable de toute utilisation qui serait effectuée de son Décodeur.

9. Droits intellectuels sur le Contenu

9.1. Le Contenu mis à la disposition du client est protégé par la législation relative aux droits intellectuels, particulièrement par le droit d'auteur et les droits voisins et par

d'autres droits exclusifs de tiers. Le prix payé par le client comprend les montants qui sont alloués aux divers ayants-droits. Belgacom rappelle au client que la piraterie nuit à la création artistique et que toute utilisation du Contenu qui n'est pas expressément autorisée ainsi que le contournement de mesures techniques de protection des œuvres constituent des actes de contrefaçon aux droits de Belgacom et de tiers, susceptibles de poursuites civiles et pénales.

9.2. Le client reconnaît et accepte qu'il ne peut utiliser le Service, y inclus le Décodeur que pour son usage familial et privé. Il ne peut notamment pas procéder ou autoriser une utilisation du Contenu par des tiers, soit en le diffusant, soit en le copiant pour des tiers. Le client est averti que permettre à un tiers d'accéder au Service via le branchement sur le Décodeur ou la ligne du client ou bien une utilisation commerciale du Service sont strictement interdits. En cas de perte ou de vol du Décodeur, le client doit en informer Belgacom le plus rapidement possible, afin de lui permettre de lutter contre les actes de contrefaçon éventuels. La responsabilité du client n'est levée que 24h après une telle notification.

9.3. Le client s'engage à ne pas contourner les éventuelles mesures techniques qui protègent le Contenu ou restreignent son utilisation et à respecter toutes les limitations qui lui sont communiquées quant à l'utilisation de ce Contenu. Le client reconnaît que certains Contenus sont mis à disposition du client à condition qu'il ne les enregistre pas.

9.4. Le client garantit Belgacom contre toute plainte ou action de tiers résultant d'une utilisation illégale par le client du Contenu ou du Service ou d'une utilisation non autorisée par le Contrat.

10. Responsabilité et Garanties

10.1. Belgacom met en œuvre tous les efforts raisonnables dont elle dispose pour que le Service soit de bonne qualité et pour rectifier les éventuels mauvais fonctionnements. Toutefois, Belgacom ne donne aucune garantie quant à un fonctionnement sans erreur ou sans interruption du Service.

Outre les interruptions prévues à l'article 6.2., Belgacom peut interrompre le Service à tout moment, sans mise en demeure, préavis et indemnités, lorsque

- l'installation terminale et privée est susceptible de porter atteinte au bon fonctionnement du Service ou du réseau de Belgacom en général;
- le client utilise le Service de manière non autorisée, notamment en piratant ou en permettant le piratage des programmes.

10.2. Belgacom n'a aucune influence sur le Contenu des tiers et n'offre, par conséquent, aucune garantie sur la qualité, la légalité de celui-ci et n'assume aucune responsabilité corrélative. Elle n'est pas davantage responsable des services, ni de leur facturation lorsque ceux-ci sont offerts par des tiers et accessibles par son réseau ou via le Service. De manière générale, Belgacom n'assume aucune responsabilité pour le Contenu et les modifications d'horaires ou de programmes édités par des tiers ou imposés par les dispositions législatives et réglementaires.

10.3. Le client est averti et accepte que l'utilisation du Service peut influencer la vitesse de son abonnement accès Internet et accepte cet inconvénient.

10.4. De manière générale, la responsabilité de Belgacom n'est engagée qu'en cas de dol ou de faute grave dans son chef ou dans le chef d'un de ses employés. De plus, le client reconnaît et accepte que Belgacom n'assume aucune responsabilité pour des dommages immatériels ainsi que pour les dommages tels que les manques à gagner, les pertes de revenus, interruption d'activité, les pertes ou les détériorations de données. Sans

préjudice des dispositions légales impératives, dans tous les cas où Belgacom serait éventuellement déclarée responsable, cette responsabilité est limitée à l'équivalent du montant correspondant à 3 mois d'abonnement au bouquet de base.

11. Prix, facturation et paiement

11.1. Les montants qui ne sont pas dus au moment de la conclusion du Contrat ou de la livraison du Décodeur, sont facturés par le biais de la facture Belgacom du client, suivant les conditions et modalités prévues dans le contrat relatif à la ligne téléphonique (Classic line) ou à l'accès Internet du client auprès de Belgacom.

11.2. La 1^{ère} facture comprend

- les frais d'activation du Service;
- le cas échéant, les frais relatifs à la livraison et l'installation du Décodeur ;
- le cas échéant, le prix de la location du Décodeur et/ou des options commandées calculés au prorata depuis le jour de son activation jusqu'au jour de l'établissement de la facture;
- le cas échéant, le prix de chaque Module commandé, calculé lorsque le Module est proposé sous forme d'abonnement au prorata depuis le jour de l'activation de ce Module jusqu'au jour de l'établissement de la facture;
- les montants déjà connus comme dus pour la période de facturation suivante du Service.

11.3. Les facturations suivantes comprendront les montants déjà connus comme dus pour la période de facturation suivante du Service ainsi que les montants supplémentaires qui seraient dus entretemps pour la période antérieure.

12. Modification du Contrat

12.1. Belgacom se réserve le droit de modifier, à n'importe quel moment, les caractéristiques du Service ou les conditions contractuelles y relatives. Elle notifie ces modifications de la manière qui lui semble appropriée. La publication d'un avis sur l'interface tv du Service ou une mention sur la facture, sont réputées constituer des méthodes de notification appropriées.

12.2. Ces modifications entrent en vigueur immédiatement à moins qu'elles ne concernent une modification substantielle des conditions contractuelles en défaveur du client ou une augmentation des prix. Dans ces cas, les nouvelles conditions deviennent applicables 30 jours calendrier après leur notification.

12.3. Le client qui n'accepte pas une modification substantielle des conditions contractuelles en sa défaveur peut résilier le Contrat, sans pénalités, au plus tard le dernier jour du mois qui suit l'entrée en vigueur de la modification. Le client qui n'accepte pas une augmentation des prix peut résilier le Contrat, sans pénalités, au plus tard le dernier jour du mois qui suit la 1^{ère} facture après l'entrée en vigueur de l'augmentation. Cette résiliation doit être notifiée par l'envoi d'une lettre recommandée ou par la signature du formulaire adéquat dans un point de vente Belgacom

A défaut de résiliation dans les délais précités, le client sera réputé avoir accepté les nouvelles conditions. Dans tous les cas, tous les montants relatifs aux Modules commandés dont la période de facturation a déjà été entamée, sont dus.

13. Données personnelles

13.1. Les données à caractère personnel fournies par le client et les données collectées par Belgacom concernant l'usage que le client fait des services de Belgacom TV sont enregistrées dans les bases de données de Belgacom (Bd du Roi Albert II, 27 à 1030 Bruxelles).

Ces données sont traitées en vue

- de permettre la bonne exécution du Contrat ;
- de la gestion de la clientèle ;
- d'effectuer des études de marché et établissements de profils d'utilisation;
- de la recherche de la fraude comme, par exemple, des violations de droits intellectuels;
- de réaliser des opérations d'information ou de promotion sur les produits et services de Belgacom et/ou de ses filiales, comme Skynet, par tous moyens, notamment par lettre et/ou par e-mail. Ces informations peuvent être personnalisées sur base de l'usage que le client fait des services et produits de Belgacom. Si le client ne souhaite pas être sollicité dans ce cadre, il peut, à tout moment, s'y opposer en adressant sa demande sur www.belgacom.be/tvdata.

Les données collectées peuvent être communiquées à des tiers si cette communication est nécessaire pour fournir le Service ou si le client a donné son consentement pour une telle communication.

13.2. En justifiant préalablement de son identité et moyennant demande écrite, datée, signée et adressée au service clientèle de Belgacom, le client peut obtenir gratuitement la communication des données qui le concernent, ainsi que, le cas échéant, la rectification des données qui seraient inexactes, incomplètes ou non pertinentes.

13.3. Le client informe Belgacom en temps utile de toute modification des données fournies à Belgacom dans le cadre de ce Contrat.

14. Conclusion et durée du Contrat

14.1. Le Contrat est conclu à partir du moment où Belgacom accepte la souscription du client au Service. Toutefois, il est possible qu'à la suite de l'activation du Décodeur, Belgacom estime que la qualité du Service est insuffisante pour des raisons techniques qui n'apparaissent qu'à ce moment là. Dans un tel cas, le Contrat est résolu immédiatement et de manière rétroactive sans donner lieu à une quelconque indemnité dans le chef d'une des parties.

14.2. Le Contrat a une durée initiale de 1 an et se prolonge automatiquement pour une durée indéterminée à moins que le client y mette fin moyennant un préavis d' 1 mois calendrier avant la fin de cette période contractuelle initiale, notifié soit par lettre recommandée à la poste, soit en se rendant personnellement dans un point de vente de Belgacom et en y signant le formulaire adéquat.

Après la période contractuelle initiale de 1 an, le client peut mettre fin au Contrat, à tout moment, moyennant les mêmes modalités de préavis.

14.3. Pendant le Contrat, le client peut commander les différents Modules du Service comme suit:

La commande initiale se fait

- pour une période de 12 mois pour le bouquet de base;
- pour une période de 12 mois pour le Foot;
- pour une durée de 12 mois pour l'option « Comfort View » ;
- pour une période de 12 mois pour les bouquets ou chaînes thématiques;

- pour une période de 3 mois pour les formules de Video on Demand prévues sous forme d'abonnement dans l'Offre.

Ces abonnements sont prolongés, de manière tacite, pour une période indéterminée, à moins que le client n'y mette fin moyennant un préavis d'1 mois calendrier avant la fin de la période d'abonnement initiale, notifié soit par lettre recommandée à la poste, soit en se rendant personnellement dans un point de vente de Belgacom et en y signant le formulaire adéquat.

Après la période d'abonnement initiale, le client peut mettre fin à un abonnement, à tout moment, moyennant les mêmes modalités de préavis.

14.4. Si pendant le Contrat le client a commandé des Modules dont la durée dépasse la date de la fin du Contrat énoncée à l'article 14.2. ci-dessus, le Contrat est, en ce qui concerne ces Modules, automatiquement prolongé jusqu'à la fin de la période de validité de l'abonnement en cours des Modules concernés.

15. Résiliation anticipée

15.1. Lorsque le client désire mettre fin de manière anticipée au Contrat (comme indiqué à l'article 15.2. ci-après) ou à un Module commandé, ou si Belgacom doit résilier le Contrat en cas de non-respect par le client de ses obligations, tous les montants relatifs au Service dont la période de facturation a déjà été entamée, sont dus.

15.2. Le client peut mettre fin au Contrat ou à un Module commandé avant l'échéance normale de celui-ci pour quelque raison que ce soit, moyennant un préavis d'1 mois calendrier, notifié, soit, par lettre recommandée à la poste, soit, en se rendant personnellement dans un point de vente de Belgacom et en y signant le formulaire adéquat.

Dans ce cas, Belgacom a la faculté d'exiger de plein droit une indemnité de dédit pour rupture anticipée du Contrat ou du Module. Cette indemnité est fixée forfaitairement et irrévocablement comme suit :

Si le client résilie le Contrat pendant la période contractuelle initiale de 1 an, le client doit payer à Belgacom:

- désactivation générale au Service : 50 euros;
- en cas de location du Décodeur ou d'option « Comfort View » : 100% des sommes encore dues jusqu'à la fin normale de la période contractuelle en cours pour cette location et/ou option;

Si le client résilie un Module commandé pendant la période de validité de ce Module, le client doit payer à Belgacom:

- en cas de désabonnement au bouquet de base du Module Télédistribution : 25 euros;
- en cas de désabonnement à un bouquet thématique du Module Télédistribution : 25 euros/bouquet thématique;
- en cas de désabonnement à des chaînes tv thématiques du Module Télédistribution disponibles hors bouquet: 5 euros/chaîne tv;
- en cas de désabonnement à une formule de Video on Demand prévue sous forme d'abonnement : 10 euros;
- en cas de désabonnement à une formule d'abonnement du Module Foot : 25 euros par formule d'abonnement Foot commandée. Toutefois, cette pénalité ne s'applique pas à la formule foot liée à un club de foot particulier, lorsque ce club est déclassé en cours d'abonnement.

Ces indemnités de résiliation anticipée ne sont pas dues si le client (ou ses ayants droit) peut invoquer un des motifs légitimes suivants :

- déménagement hors zone couverte par le Service;
- décès.

15.3. Le Contrat prend fin immédiatement, de plein droit, sans mise en demeure préalable, dans le cas où l'une des parties se trouve en état de cessation de paiement, insolvabilité financière, faillite ou liquidation.

15.4. Belgacom a le droit de résilier immédiatement le Contrat, de plein droit, sans mise en demeure préalable ni indemnisation pour le client en cas de faute grave du client, notamment en cas de

- perturbation par le client du Service ou, de manière générale, du réseau de Belgacom;
- utilisation non autorisée du Service ou du Décodeur, notamment piratage, tentative de piratage, mise à disposition de tiers du Contenu.

De plus, en cas de dol ou fraude de la part du client, Belgacom peut exiger, en plus du paiement du prix dû pour la période où le Service a été presté, le versement de dommages et intérêts couvrant tous les frais techniques, administratifs et juridiques résultant de ce dol ou fraude.

15.5. Dans l'hypothèse où le client a souscrit au Service sans commander de Module ni utiliser de manière active son Décodeur pendant au moins 3 mois, Belgacom est autorisée à résilier le Contrat immédiatement, de plein droit et sans devoir une quelconque indemnité.

15.6. En dehors des cas prévus ci-dessus, chaque partie peut résilier le contrat en cas de non-respect de ses obligations par l'autre partie. La résiliation n'interviendra qu'après une mise en demeure restée sans effet pendant un délai de 15 jours calendrier à compter de sa date de notification par lettre recommandée.

15.7. Le Service est techniquement lié à l'existence d'une ligne téléphonique ou d'un accès Internet large bande auprès de Belgacom. Toute suspension ou résiliation du contrat entre Belgacom et le client pour cette ligne téléphonique ou cet accès Internet aux torts du client implique automatiquement la suspension ou la résiliation du contrat pour le Service aux torts du client.

15.8. Si dans le cas d'une Offre, un modem a été mis gratuitement à la disposition du Client et que ce dernier résilie son Contrat pendant la période contractuelle initiale de 1 an, le Client devra restituer le modem ou le rembourser à sa valeur résiduelle. Le Client sera tenu de dédommager Belgacom pour toute dégradation ou défectuosité du modem qui ne résulte pas de l'usage normal.

16. Cessibilité du Contrat et sous traitance

16.1. Le client ne peut céder le Contrat à un tiers que moyennant le consentement écrit et préalable de Belgacom. En cas de décès du client, le Contrat continue à l'égard de la succession jusqu'à sa résiliation ou sa cession à un héritier, un légataire ou une personne domiciliée ou résidant simultanément à la même adresse que le client décédé. La cession est gratuite et comporte la transmission au cessionnaire de tous les droits et obligations découlant du Contrat.

16.2. Belgacom est autorisée à céder tout ou partie des droits et obligations qu'elle a en vertu du Contrat à un tiers. De plus, elle peut faire exécuter tout ou partie de ses obligations par un sous-traitant de son choix. Dans ce cas, elle reste responsable vis-à-vis du client de la bonne exécution de ses obligations par le sous-traitant.

17. Droit applicable et Règlement des différends

Le Contrat est soumis au droit belge. Toute contestation relative à son interprétation ou à son exécution est de la compétence exclusive des tribunaux belges ordinaires.

Tout client qui n'est pas satisfait du traitement réservé par Belgacom à une plainte peut s'adresser au Service de Médiation pour les Télécommunications (Place des Barricades 1 à 1000 Bruxelles, tél: 02/223.06.06 fax: 02/219.77.88, plaintes@mediateurtelecom.be, www.mediateurtelecom.be) institué légalement auprès de l'Institut belge des services Postaux et des Télécommunications.