

CONDITIONS GENERALES DE SCARLET

Article 1er : Définitions

Client: la personne physique ou morale (tant dans sa qualité de Consommateur que dans sa qualité de commerçant) avec laquelle est conclu le Contrat.

Connexion : une connexion téléphonique ou autre qui rend possible l'utilisation du Service.

Consommateur : consommateur au sens de l'article 1er de la loi du 14 juillet 1991 relatif aux pratiques du commerce et l'information et la protection du consommateur.

Contrat : la relation contractuelle entre le Client et Scarlet qui est régie par les documents suivants : (a) le formulaire de demande et les annexes éventuelles, (b) les conditions spécifiques au Service, (c) les présentes conditions générales, et dépendant du Service (d) l'acceptable use policy. LPC : Loi du 14 juillet 1991 relative aux pratiques du commerce et l'information et la protection du consommateur.

Partie(s) : Scarlet et/ou le Client.

Scarlet : est établie à Belgicastraat 5, 1930 Zaventem, et est le nom commercial des entreprises suivantes : Scarlet Belgium SA, NETnet SPRL, et Scarlet Business SA.

Service : l'ensemble des services fournis par Scarlet pour lesquels le Client a souscrit un Contrat auprès de Scarlet.

Article 2 : Relation contractuelle

2.1 La relation contractuelle entre Scarlet et le Client est régie exclusivement par le Contrat. En cas de contradiction, les documents qui forment le Contrat seront d'application dans l'ordre de priorité suivant : 1. le formulaire de demande et les annexes éventuelles, 2. les conditions spécifiques au Service, 3. les présentes conditions générales, 4. l'acceptable use policy, sauf convention contraire, expresse et écrite entre les Parties. Chaque élément fait partie intégrante du Contrat. Les conditions spécifiques au Service, les conditions générales et l'acceptable use policy peuvent être consultées sur le site web www.scarlet.be.

2.2 Le Client reconnaît que les documents émanant du Client (p.ex. conditions d'achat) ne s'appliquent pas au Contrat entre les Parties.

2.3 Les modifications ou les ajouts au Contrat ne s'appliquent qu'après accord explicite et écrit de Scarlet. Les informations techniques sous la forme de catalogues, de brochures, de graphiques, d'illustrations, etc., sont destinées à donner une impression générale des produits et Services de Scarlet, et ne seront pas contraignantes pour Scarlet.

2.4 La non-exécution par Scarlet d'un de ses droits ou d'une partie de ceux-ci, stipulés dans le Contrat, ne pourra jamais être considérée comme une renonciation à ce droit ou à cette partie de ses droits.

2.5 S'il s'avère qu'une disposition du Contrat est nulle ou inexécutable, les autres dispositions resteront entièrement valables. La disposition nulle ou inexécutable sera interprétée dans un sens qui se rapproche le plus possible de la portée économique et de l'objet de cette disposition.

Article 3 : Prix -Conditions de paiement -Modifications

3.1 Les prix, tels que spécifiés dans les tarifs ou dans d'autres documents contractuels, s'entendent TVA comprises, sauf stipulation contraire, et sont toujours sous réserve de changements en matière de TVA et/ou autres taxes (sur la vente), de (nouveaux) droits et redevances de quelque nature que ce soit, qui sont instaurés pendant l'exécution du Contrat.

3.2 Le Client peut choisir le mode de paiement des montants redevables à Scarlet sur le formulaire de demande: soit (a) par avis de domiciliation auprès d'une banque belge adressée à Scarlet, soit (b) par carte de crédit «VISA», «EUROCARD/MASTERCARD» ou «AMERICAN EXPRESS», soit (c) par virement bancaire.

3.3 (a) L'imputation se fait au moyen d'un compte électronique que le Client reçoit par e-mail et qu'il peut consulter à tout moment sur mon.scarlet.be.

(b) Sur le formulaire de commande, le Client peut indiquer qu'il désire recevoir une facture (p.ex. en cas de numéro de TVA), qui, dans ce cas, sera envoyée sur papier et consultable sur mon.scarlet.be.

(c) les avis de paiement et factures contiennent un aperçu des coûts facturés. Si le Client désire en obtenir le détail, il peut le faire moyennant le paiement d'un coût administratif de 0,62 euro (TVA comprise), en consultant mon.scarlet.be, ou – si le Client opte pour une facture sur papier – en annexe de l'avis de paiement ou de la facture papier.

3.4 Tous les montants sont payables dans les 15 jours suivant la date de l'avis de paiement ou dans les 30 jours suivant la date de facturation sauf mention contraire sur l'avis de paiement/la facture ou dans les conditions spécifiques au Service.

3.5 Toute compensation de paiement est exclue, sans que cette disposition ne puisse déroger à l'article 32, 14° de la LPC.

3.6 Tout avis de paiement ou facture impayé(e) à l'échéance sera majoré(e), de plein droit et sans mise en demeure préalable, des intérêts légaux augmentés de 2 % sur le montant dû, calculés sur une base

journalière, à partir de l'échéance jusqu'à la réception complète de toutes les sommes dues, ainsi que d'une indemnisation forfaitaire de 15 % sur le montant dû, avec un maximum de 500 euros, sans préjudice du droit de Scarlet de réclamer le paiement de tous les frais de huissier et de justice encourus.

3.7 L'avis de paiement ou la facture est valablement envoyée par Scarlet respectivement à l'adresse e-mail et à l'adresse postale que le Client a indiquées initialement. A défaut de contestation adressée par lettre recommandée au siège social de Scarlet dans les 10 jours ouvrables de la date de l'avis de paiement /de la facture, le Client accepte l'avis de paiement ou la facture de manière irrévocable et inconditionnelle, et le montant concerné est réputé correct. Le Client s'engage à informer immédiatement Scarlet de tout changement d'adresse (et/ou de changement d'établissement bancaire, pour autant qu'une domiciliation est d'application).

3.8 En cas de contestation des quantités prises en compte pour la détermination du prix, les données, mesurages et moyens de calcul de Scarlet valent comme preuve décisive, et ce jusqu'à preuve du contraire par le Client.

3.9 Scarlet a le droit de modifier ou d'indexer les caractéristiques, les conditions et/ou les tarifs du Contrat et/ou du Service. Les modifications sont notifiées par courrier, fax, e-mail ou tout autre moyen de communication publique au plus tard un (1) mois avant leur entrée en vigueur. En cas de nouvelles conditions, le Client a le droit de résilier le Contrat, sans amende, au plus tard le dernier jour du mois qui suit l'entrée en vigueur de la modification s'il n'accepte pas les modifications, et, en cas d'augmentation des tarifs, au plus tard le dernier jour du mois qui suit la réception du premier avis de paiement après l'entrée en vigueur des modifications, sauf en cas d'indexation. S'il est mis fin au Contrat, les montants encore dus doivent être payés à la date de fin. Les conditions et/ou tarifs en ligne (sur www.scarlet.be) prévalent à la version imprimée. Les modifications sont valables également à l'égard des contrats déjà conclus.

Article 4 : Durée – Résiliation prématurée – Avis de paiement final

4.1 La durée du Contrat est fixée dans les conditions spécifiques au Service ou dans le formulaire de demande.

4.2 Si le Client désire résilier de manière prématurée un Contrat à durée déterminée, un coût administratif sera facturé correspondant à la moitié du coût mensuel total de la période encore restante (c-à-d la période entre la date de fin prématurée et la date de fin de la période contractuelle initiale). En cas de résiliation prématurée par le Client, la date de fin prématurée (et donc la clôture du Service) correspondra toujours à 30 jours après le premier jour de facturation suivant du Client. Ce jour de facturation est un jour fixe dans le mois pendant lequel un avis de paiement ou une facture est établi(e) pour le Client. Le Client peut à tout moment demander quel est ce jour de facturation.

4.3 Les résiliations doivent toujours être écrites (fax, e-mail ou lettre), et doivent être adressées à Scarlet, service Administration. La résiliation doit toujours précéder la date de fin (prématurée).

4.4 Une fois que la résiliation est traitée, et au moment de la déconnexion effective du Service, Scarlet effectuera un avis de paiement final, en tenant compte du coût administratif éventuel pour la résiliation prématurée ainsi que du coût variable éventuel de la dernière période.

Article 5 : Garantie

Scarlet se réserve le droit d'exiger une garantie du Client qui ne peut pas dépasser 20 % de la valeur du Contrat, après un retard ou un incident de paiement ou si la valeur du Contrat le justifie ou lorsque les informations fournies par le Client ne sont pas complètes ou que le contrôle de ces informations le justifie. Par valeur du Contrat est compris la somme totale due par le Client à Scarlet ou qui serait due pendant une période consécutive de 12 mois et ce en cas d'exécution normale du Contrat.

Article 6 : Responsabilité

6.1 Bien que Scarlet mette tout en oeuvre pour assurer une bonne fourniture de Service, Scarlet ne donne aucune garantie par rapport au fonctionnement du Service. Sauf en cas de faute grave ou dol dans son chef, Scarlet n'est pas responsable du fait que le Service soit interrompu ou que sa qualité soit réduite.

6.2 D'une manière générale, Scarlet n'est pas responsable de l'aménagement, de l'utilisation, du mauvais fonctionnement ou du non fonctionnement du Service, le fait que le Service ne réponde pas aux objectifs fixés par le Client, le contenu des informations qui sont transmises par le Client via le Service à des tiers et vice versa, tout abus ou toute utilisation frauduleuse du Service par le Client ou un tiers, les problèmes ou les pannes techniques et les pannes de réseau et de la maintenance des équipements de télécommunications nécessaires au Service, tels que le raccordement téléphonique, le matériel

CONDITIONS GENERALES DE SCARLET

(informatique) et les logiciels y afférent.

6.3 En aucun cas, Scarlet, en ce compris ses collaborateurs, agents, sous-traitants et fournisseurs, ne peut être tenue responsable notamment de ce qui suit : -le choix, l'utilisation et les résultats obtenus par le Client dans le cadre du Service ; -le délai entre le moment où le Service est demandé et sa livraison ou Connexion effective, une Connexion éventuellement tardive ou le rejet de la demande du Service ; -les frais, les indemnités ou les dommages occasionnés par le fait que le Client ne respecte pas les obligations qui résultent pour lui du Contrat ; -une infraction commise par le Client à des dispositions légales ; -tous les dommages possibles concernant des informations, des fichiers informatiques ou des données, susceptibles de naître par suite de l'utilisation par le Client du Service, du réseau et de l'équipement relatif au Service ;

6.4 En aucun cas, Scarlet ne peut être tenue responsable pour tout dommage indirect ou consécutif possible, tel que toute perte directe ou indirecte du chiffre d'affaires, de bénéfices, personnel excédentaire ou au chômage technique, ou toute provision, même si Scarlet a été mise au courant de l'éventualité d'un tel dommage.

6.5 Le Client garantira Scarlet contre tous les frais, indemnités, dommages, demandes, dépenses et procédures par suite d'actions intentées par des tiers concernant les actes du Client.

6.6 Dans tous les cas pour lesquels Scarlet est responsable à l'égard du Client (cfr. Article 6.1 susmentionné) sur la base du Contrat, la responsabilité totale de Scarlet sera limitée au plus faible des montants mentionnés ci-après :

-2.500 EUROS ou -cinquante pour cent (50 %) de l'ensemble des paiements qui ont été effectués, du chef du Contrat, par le Client à Scarlet dans une période de douze (12) mois qui précède le sinistre qui a donné lieu à la responsabilité de Scarlet.

6.7 Les plaintes ou les contestations relatives aux Services fournis par Scarlet doivent toujours être adressées par lettre recommandée au siège social de Scarlet dans les 10 jours ouvrables après livraison par Scarlet en cas de biens, et dans les 10 jours ouvrables après la Connexion par Scarlet en cas de Services. A défaut de contestation, le Client accepte de manière irrévocable et inconditionnelle les Services et produits fournis. Tout dommage encouru par le Client qui n'a pas été signalé à Scarlet dans ce même délai, ne pourra jamais être dédommagé, sauf si le Client rend acceptable qu'il ne pouvait pas signaler le dommage plus tôt.

Article 7 : Force majeure

7.1 Aucune des Parties ne peut être tenue responsable de tout dommage que subit l'autre Partie si la Partie ne respecte pas les engagements qui résultent pour elle du Contrat, à l'exception des engagements de payer une somme d'argent, par suite d'un événement de force majeure.

7.2 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 : grèves, siège d'une entreprise, épidémies, rupture de contrat ou pénuries chez des fournisseurs de Scarlet, catastrophes naturelles ou restrictions légales ou administratives.

Article 8 : Cessions – Sous-traitance

8.1 Aucune Partie ne peut céder, ni entièrement, ni partiellement, ses droits et obligations découlant du Contrat à des tiers, sauf après autorisation écrite préalable et explicite de l'autre Partie. Cette autorisation ne peut pas être refusée de manière non raisonnable et n'est pas requise en cas de cession à une entreprise liée ou dans le cas d'une fusion ou d'une réorganisation de la Partie cédante.

8.2 Scarlet se réserve le droit de charger un/des sous-traitant(s) de l'exécution totale ou partielle du Contrat sans se décharger de ses obligations contractuelles à l'égard du Client.

Article 9 : Suspension et résiliation du Contrat

9.1 Scarlet se réserve le droit de suspendre le Contrat (et donc d'interrompre la livraison du Service) si le Client ne respecte pas une obligation à l'égard de Scarlet ou agit au mépris du Contrat et à condition d'une mise en demeure écrite qui n'a pas engendré la réparation dans un délai de 5 jours ouvrables à dater de la mise en demeure :

- si le Client ne paie pas à une quelconque échéance ;
- si le Client ne respecte pas n'importe quelle autre obligation contractuelle ;
- si le Client refuse de fournir les informations demandées.

Il peut être procédé à la remise en Service si le Client a respecté ses obligations dans un délai imparti par Scarlet et a payé un montant fixé en la matière pour la remise en Service.

9.2 Scarlet a le droit, sans préjudice à son droit à dédommagement, de rompre le Contrat (et donc d'interrompre la livraison du Service d'une manière définitive) de plein droit sans être tenu à quelconque constitution en demeure et sans porter atteinte à l'obligation du Client de payer les montants dus :

- si les situations mentionnées à l'article 9.1 continuent ;
- si la garantie conformément à l'article 5 n'a pas été réalisée à la date fixée par Scarlet ;
- si le Client est en faillite, en insolvabilité ou en cessation de paiements, ou si son crédit est ébranlé, ou en cas de liquidation ou de dissolution du Client ;
- si le Client demande un délai de grâce à un ou à plusieurs de ses créanciers ;
- si une saisie est pratiquée sur l'ensemble ou une partie des biens du Client à la requête d'un créancier ou dans le cas d'autres mesures d'exécution ou de conservation à l'encontre des biens du Client ;
- s'il existe des preuves ou de fortes présomptions de fraude dans le chef du Client ou si le Client a fourni de faux renseignements ;
- en cas de hausses anormales des frais de consommation du Client;
- en cas d'ordre ou de mandat du pouvoir administratif ou judiciaire;

Article 10 : Protection de la vie privée

Les données à caractère personnel que le Client transmet sont enregistrées dans les fichiers de Scarlet. Ces données seront traitées par Scarlet dans le cadre de l'administration de sa clientèle, des études de marché et dans le but de mener des campagnes d'information personnalisées et de promotion concernant les produits et Services de Scarlet et/ou des tiers. Si le Client ne souhaite pas recevoir de telles informations, il peut le faire savoir à Scarlet par e-mail, fax ou courrier. Le Client dispose d'un droit de regard et de rectification.

Article 11 : Propriété intellectuelle

11.1 Scarlet octroie au Client une licence personnelle, incessible et non exclusive, lui permettant d'utiliser pendant la durée du Contrat tous les logiciels livrés le cas échéant par Scarlet et la documentation y afférente, dans le cadre du Service. Scarlet et ses donneurs de licence éventuels conservent à tout moment tous les droits, copyright, droits de propriété, tant intellectuelle, industrielle que d'autres, intérêts concernant les logiciels, la documentation et les supports livrés, sur lesquels les logiciels sont mis à disposition, en ce compris tous les droits de propriété intellectuelle et industrielle qui s'y rapportent.

11.2 Il est interdit au Client de reproduire les logiciels et la documentation (utilisateur) y afférente, si ce n'est pour les besoins d'une sauvegarde normale. Au moment de réaliser des copies de sauvegarde, le Client s'abstiendra de modifier tout signe qui détermine la propriété ou la provenance.

11.3 Il est interdit au Client d'apporter ou de faire apporter des modifications ou des ajouts aux logiciels et à la documentation et de divulguer tout ou partie des logiciels et de la documentation, sous quelque forme que ce soit, à des tiers.

11.4 En utilisant ces logiciels, le Client accepte les conditions spécifiques des licences qui s'y rapportent.

Article 12 : Service de médiation pour les Télécommunications

En cas de plaintes ou litiges de procédure que le Client ne peut régler directement avec Scarlet, il peut à tout moment s'adresser au Service de médiation pour les Télécommunications, Place des Barricades 1, 1000 Bruxelles (tel 02/2230606), avec qui Scarlet a conclu un contrat, comme le prescrit la loi. Celui-ci interviendra en tant que conciliateur et est totalement indépendant de Scarlet. Les présentes Conditions générales sont connues du Service de médiation

Article 13 : Irrecevabilité – Droit applicable –Compétence

13.1 Toute contestation concernant l'exécution ou l'interprétation du Contrat doit être formée par le Client, sous peine d'irrecevabilité, dans un délai de deux (2) ans à compter de la survenance de la cause à la base de l'action.

13.2 Le Contrat est soumis au droit belge. En cas de contestation seul le Tribunal compétent pour le siège social de Scarlet est compétent.

13.3 Le Client reconnaît que la communication par e-mail entre lui et Scarlet a la force d'une preuve écrite.