

## CONDITIONS POUR LE SERVICE SCARLET INTERNET & TELEPHONIE

(En cas de contradiction entre les conditions exposées ci-après et les dispositions figurant sur le Formulaire de demande, ces dernières sont prédominantes.)

### Article 1: Définitions

Activation : moment de la mise en activité du service Scarlet Internet & téléphonie. Ce moment est stipulé sur la lettre de bienvenue ou correspond au moment de la mise en service de la carte SIM de Scarlet.

Autorisation de portabilité du numéro ou LoANP : accord écrit du Client par lequel celui-ci autorise Scarlet à transférer ses numéros de téléphone, dans la mesure où le Client souhaite conserver son (ses) numéro(s). Cette autorisation implique l'annulation du contrat conclu par le Client avec l'opérateur détenteur des services de téléphonie liés à ces numéros.

Carte SIM : la carte que l'on doit insérer dans un téléphone mobile pour accéder au Réseau, et qui permet d'identifier le Client.

DIY : installation Do It Yourself -le Client procède lui-même à l'installation.

Emplacement : le(s) lieu(x) chez le Client dans le(s)quel(s) le Client souhaite utiliser le service Scarlet Internet & téléphonie.

ILDR : (identification de la ligne du demandeur) renvoie à l'identification de la ligne telle qu'elle a été définie de commun accord par Scarlet et le Client.

Scarlet Internet & téléphonie : abonnement caractérisé par la mise à disposition du Client d'une connexion Internet à large bande et d'une ligne téléphonique fixe via l'ADSL Opérateur d'accès : opérateur qui permet au Client de bénéficier d'un accès au Réseau (p. ex. Belgacom).

PABX : (Private Access Branch Exchange) renvoie au central, propriété du Client et utilisé pour son trafic téléphonique.

Réseau : le réseau global et l'infrastructure utilisés par Scarlet dans le cadre de l'offre et du fonctionnement du service Scarlet Internet & téléphonie.

Scarlet Box : le matériel dont le Client a besoin à l'Emplacement, pour pouvoir faire usage du service One home.

### Article 2: Service Scarlet Internet & téléphonie

2.1 Le service Scarlet Internet & téléphonie repose sur trois piliers qui constitue un ensemble technique indissociable : (a) connectivité avec le réseau DSL de Scarlet (désignée ci-après « Connectivité »), (b) service de téléphonie vocale fixe (désigné ci-après « Téléphonie »), (c) service Internet à large bande (désigné ci-après « Internet »).

2.2 Scarlet Internet & téléphonie s'adresse exclusivement aux particuliers. Scarlet Internet & téléphonie ne peut donc pas servir à des fins professionnelles.

2.3 La Connectivité assure la connexion du Client au réseau DSL de Scarlet, par le biais du réseau de l'opérateur d'accès, ce qui permet au Client d'utiliser Scarlet Internet & téléphonie.

2.4 Scarlet Internet & téléphonie ne peut être installé que si le Client répond aux conditions suivantes dans le local destiné au raccordement : la disponibilité d'un point de connexion avec le réseau LAN, le PBX ou le téléphone du Client, la disponibilité d'une source d'alimentation de 220V dans un rayon d'un mètre du Scarlet Box et la disponibilité du point de connexion pour l'opérateur d'accès au sein du même local. Dans le cas où ces éléments ne sont pas disponibles dans le même local, le Client doit procéder lui-même au câblage nécessaire avant de passer à l'Activation de Scarlet Internet & téléphonie.

### Article 3: Établissement, condition suspensive, et durée du contrat

3.1 L'Activation de Scarlet Internet & téléphonie ne peut avoir lieu tant que Scarlet n'a pas reçu le(s) LoANP signé(s). L'acceptation par Scarlet consiste en un message de bienvenue envoyé par Scarlet (par courrier, fax ou e-mail) au Client.

3.2 Le contrat est toujours établi à la condition suspensive de l'existence d'une infrastructure opérationnelle complète, en ce compris le réseau de télécommunications et les centraux (téléphoniques) des opérateurs, équipés du point de vue technique pour soutenir Scarlet Internet & téléphonie.

3.3 Le contrat est conclu pour une durée de 12 mois à dater de l'Activation de Scarlet Internet & téléphonie (donc du service principal) et est prolongé pour une durée indéterminée, sauf résiliation notifiée par l'une des parties, au plus tard un mois avant l'expiration de la durée initialement prévue. À l'issue de l'expiration de la durée initiale, chacune des parties peut mettre fin au contrat moyennant l'observation d'un délai de préavis d'un mois. La résiliation doit être signifiée par lettre recommandée à l'autre partie. Le Client doit payer Scarlet Internet & téléphonie pour une durée minimale de 12 mois même si le Client résilie Scarlet Internet & téléphonie de manière anticipée.

3.4 Si le Client commande des cartes SIM ou des options supplémentaires pendant la période initiale de 12 mois, la date de fin de la période initiale reste inchangée. L'annulation anticipée d'options ou de cartes SIM entraînera l'application de frais administratifs, comme mentionné dans la liste des tarifs.

3.5 Scarlet se réserve le droit de refuser l'accès au Réseau s'il n'a pas été satisfait aux conditions précitées, si le Client communique des informations incorrectes et/ou fausses ou en cas de preuve ou de forte suspicion de non-paiement et/ou de fraude dans le chef du Client. Le Client a le droit d'introduire un recours contre cette mesure auprès du Service de médiation pour les télécommunications.

### Article 4: Prix -facturation

4.1 Scarlet Internet & téléphonie fait l'objet d'une facturation mensuelle de base. Pour chaque poste, les frais facturés peuvent être établis de la manière suivante :

(a) Scarlet Internet & téléphonie :

- Connectivité: les frais d'activation , le coût mensuel fixe (partie des frais d'abonnement),  
- Téléphonie: le coût mensuel variable (frais de communication) pour les appels passés vers des numéros de GSM, vers l'étranger et vers les numéros spéciaux (077, 090x,...)  
- Internet: le coût mensuel variable par gigabyte de trafic Internet qui dépasse le volume inclus dans la rubrique Connectivité des frais d'abonnement (frais d'utilisation),  
(b) Scarlet Mobile: le coût mensuel variable (frais de communication, coût des SMS et frais éventuels liés à l'échange de données) et le coût mensuel fixe (partie des frais d'abonnement), et de manière facultative, les coûts fixe et variables par carte SIM supplémentaire.

Les tarifs applicables sont ceux publiés par Scarlet sur le site [www.scarlet.be](http://www.scarlet.be) au moment de la facturation, dont le Client déclare avoir pris connaissance et pour lesquels il marque son accord. 4.2 Aucune facture, mais un décompte sera établi pour Scarlet Internet & téléphonie. Selon les modalités de paiement contenues dans les conditions générales de Scarlet, il convient de lire « décompte » au lieu de « facture » dans le cadre de Scarlet Internet & téléphonie. Scarlet se réserve le droit de remettre les décomptes au Client par courrier, par e-mail ou par fax. Il est possible d'obtenir des factures moyennant le paiement de frais administratifs.

4.3 Le Client figurant sur le Formulaire de demande est solidairement responsable du respect des obligations découlant du présent Contrat, donc également du paiement du coût mensuel fixe et variable d'éventuelles cartes SIM supplémentaires.

4.4 Les frais d'abonnement sont facturés d'avance chaque mois. Le décompte est établi à dater de l'Activation. Les frais de communication et les frais d'utilisation sont facturés par après sur une base mensuelle. Les décomptes doivent être payés dans les 15 jours suivant la date du décompte.

4.5 Chaque nouvelle installation ou chaque déménagement d'une installation réalisé(e) par Scarlet est facturé(e) sur la base des tarifs en vigueur en matière d'installation. Une installation ou une réparation doit être payée immédiatement et sur place par le Client à Scarlet ou à son (ses) sous-traitant(s).

### Article 5: Livraison -installation -entretien -modification

5.1 Du point de vue de la livraison et des délais de livraison de Scarlet Internet & téléphonie, Scarlet dépend du réseau de télécommunications de l'opérateur d'accès et d'un tiers chargé de programmer l'activation. Par conséquent, Scarlet ne peut pas effectuer la livraison de Scarlet Internet & téléphonie tant que l'opérateur d'accès n'établit pas la connexion nécessaire et/ou que les tiers n'ont pas accompli les opérations de programmation requises. Le Client sera cependant informé dans les meilleurs délais du moment prévu pour effectuer la livraison de Scarlet Internet & téléphonie. L'heure de livraison est communiquée à titre purement indicatif et le Client ne peut en aucun cas prétendre à une quelconque indemnisation en cas de dépassement.

5.2 Pour autant que la fonctionnalité n'en soit pas affectée de manière préjudiciable, Scarlet est autorisée à adapter ou à modifier les spécifications techniques de Scarlet Internet & téléphonie, ou bien à modifier ou à remplacer toute partie constitutive du Réseau sur la base de laquelle Scarlet fournit Scarlet Internet & téléphonie au Client, sans que Scarlet ne puisse en être tenue responsable par le Client d'aucune façon ce que soit. Scarlet mettra tout en œuvre pour informer le Client de ces adaptations ou modifications et s'efforcera dans la mesure du possible de réduire à un minimum leurs répercussions éventuelles à l'égard du Client.

5.3 Afin de préserver l'intégrité du Réseau et/ou la mise à disposition de Scarlet Internet & téléphonie, Scarlet est habilitée à tout moment à prendre des mesures et à communiquer au Client toutes les instructions que Scarlet juge utiles en vue de prévenir ou de remédier aux manquements relevés dans le Réseau ou de Scarlet Internet & téléphonie, y compris, mais nullement limité à l'interruption de la livraison de Scarlet Internet & téléphonie. Le Client appliquera immédiatement l'ensemble des consignes de Scarlet dans ce contexte. Scarlet s'efforcera toujours de réduire au maximum l'impact de telles interruptions sur Scarlet Internet & téléphonie et d'aviser la clientèle via le site d'assistance de Scarlet et le numéro de téléphone prévu à cet effet : 02/275.27.27.

### Article 6: Scarlet Box

6.1 Le Client autorisera à tout moment l'accès à Scarlet, à ses fournisseurs, ainsi qu'à toute partie qu'elle aura désignée, aux endroits où se trouvent la Scarlet Box, notamment pour y effectuer les travaux requis et apporter les modifications nécessaires au bon fonctionnement de Scarlet Internet & téléphonie, tels que l'installation, la modification, la réparation et l'inspection des câbles, des lignes et du matériel de télécommunication et leur configuration.

6.2 Si le Client choisit d'installer lui-même la Scarlet Box (DIY), Scarlet ne peut garantir que le câblage téléphonique fonctionne aussi bien chez le Client qu'avant l'installation de la Scarlet Box. Il se peut que les points de connexion doivent être modifiés.

6.3 Si le Client confie l'installation à Scarlet (ou à son sous-traitant), le service comprend dans ce cas :

- (a) connexion de la Scarlet Box au point de raccordement du fournisseur d'accès,
- (b) mise en fonction d'un ordinateur et 1 poste téléphonique par ligne téléphonique à proximité de la Scarlet Box,
- (c) configuration de la Scarlet Box,
- (d) exécution de la (les) portabilités du numéro de la ligne fixe le cas échéant,
- (e) descriptif succinct du fonctionnement de Scarlet Internet & téléphonie.

### Article 7: Garantie

Bien que Scarlet mette tout en œuvre en vue d'assurer une prestation de service optimale, Scarlet ne fournit aucune garantie par rapport à la qualité et à la disponibilité permanente de Scarlet Internet & téléphonie. Le client reconnaît être au courant du fait que, en cas de panne d'électricité sur le Site, le Scarlet Box ne fonctionne plus, ce qui implique l'impossibilité d'accès aux services d'Internet et de téléphonie fixe. Les tarifs en vigueur sont ceux qui sont publiés par Scarlet au moment de la facturation via [www.scarlet.be](http://www.scarlet.be) et qui font l'objet d'une déclaration par laquelle le client confirme les avoir lus et acceptés.

### Article 8: Généralités

8.1 Scarlet met une centrale d'aide à la disposition du Client en vue du traitement des questions techniques, administratives ou relatives à la facturation. Le numéro de téléphone de cette centrale d'aide est indiqué sur le formulaire de demande ou reproduit sur le site <http://mon.scarlet.be>. Scarlet consentira des efforts dont on peut raisonnablement supposer qu'ils permettront de résoudre les problèmes du Client. Les autres problèmes, parmi lesquels ceux liés à un produit et/ou à un service fourni par des tiers, ne seront pas pris en charge par la centrale d'aide de Scarlet.

8.2 Scarlet se réserve le droit de suspendre le contrat avant le terme et avec effet immédiat en cas de présomption d'utilisation impropre ou professionnelle du service Scarlet Internet & téléphonie.

8.3 Entretien : le Client accepte que Scarlet se connecte à distance au modem et/ou au routeur du Client en vue de l'exécution des opérations d'entretien, de configuration ou de contrôle. En cas de besoin, le Client doit autoriser l'accès des collaborateurs de Scarlet au modem et/ou au routeur.

8.4 Dans le cas où Scarlet Internet & téléphonie est installé sur une ligne téléphonique également affectée à la téléphonie vocale dans l'installation à basse fréquence (les services de téléphonie classique ne sont pas fournis par Scarlet), le Client reconnaît être informé du fait qu'une modification de la téléphonie vocale dans l'installation à basse fréquence est susceptible de se répercuter sur Scarlet Internet & téléphonie.

8.5 Le Client a l'obligation d'utiliser exclusivement une installation 'utilisateur final' agréée, conformément à la législation en vigueur.

8.6 Au cas où le Client manque d'observer ses obligations résultant du contrat, Scarlet est autorisée à clôturer Scarlet Internet & téléphonie, mais la réglementation relative à l'accessibilité et aux numéros d'urgence sera respectée.

#### Article 9: Scarlet Internet & téléphonie -conditions techniques du service principal Téléphonie

9.1 La rubrique Téléphonie de Scarlet Internet & téléphonie permet d'accéder au réseau PSTN/ISDN par le biais d'une ligne d'accès (consultez la rubrique Connectivité) mise à disposition par Scarlet. Si le PABX du Client doit être adapté, le Client s'adressera au fournisseur de ce PABX pour bénéficier des adaptations requises.

9.2 Scarlet fournira au Client trafic téléphonique (vocal).

9.3 Le Client reconnaît avoir pris connaissance du fait que ce ne permet pas d'utiliser la sélection d'un opérateur par appel ni la présélection d'un opérateur; ce n'est pas approprié pour raccorder des centrales d'alarmes, des modems dial-up, des terminaux de paiement, des centrales téléphoniques et des postes téléphoniques digitaux; Scarlet Internet & téléphonie ne permet pas l'envoi de SMS ni de fax; le numéro Scarlet Internet & téléphonie est attribué en fonction de la zone du numéro sur laquelle se trouve la connexion à large bande du Client et doit toujours être utilisé à partir de l'endroit où se trouve cette connexion; le modem doit être allumé pour pouvoir utiliser Scarlet Internet & téléphonie et le courant électrique doit être disponible.

9.4 Le Client peut choisir de (a) transférer son numéro actuel chez Scarlet, ou de (b) se voir attribuer par Scarlet un nouveau numéro auquel il peut être joint. Lorsque le Client souhaite conserver son numéro, il est également tenu de signer un LoANP.

9.5 Le Client doit remettre à Scarlet une liste reproduisant un aperçu de l'emplacement géographique des différents postes et le numéro de poste correspondant. Ces données seront mises à la disposition des services de secours (100, 101, 112) par Scarlet sous la forme d'un fichier d'informations, par le biais d'un tiers. Scarlet ne peut être tenue responsable du manque d'informations, de la présence d'informations erronées ou incomplètes relatives au Client dans ce fichier d'informations. Si l'infrastructure de télécommunications du Client est répartie sur plusieurs sites, Scarlet ne peut être tenue responsable de la communication de l'ILDR correcte aux services de secours. En aucun cas, Scarlet ne peut être tenue responsable de l'absence, de la mention incomplète ou inexacte de données relatives au Client dans l'annuaire téléphonique.

9.6 À la demande du Client, Scarlet peut procéder au déplacement et/ou au déménagement de la ligne d'accès (Connectivité). Le Client rembourse l'ensemble des frais occasionnés par ce déplacement.

9.7 Un numéro d'abonné unique est attribué à chaque nouveau circuit affecté. Le numéro d'abonné ne changera pas en fonction de la capacité attribuée ou en fonction du matériel installé. En revanche, le numéro d'abonné sera modifié si l'un des emplacements de la connexion finale du circuit est modifié.

#### Internet

9.8 La rubrique Internet de Scarlet Internet & téléphonie englobe la connexion du réseau local du Client au réseau IP de Scarlet par le biais d'une ligne d'accès (consultez la rubrique Connectivité) mise à disposition par Scarlet.

9.9 Le Client dispose d'une adresse IP dynamique. Dans le cas d'une adresse IP dynamique, Scarlet modifiera régulièrement cette adresse IP attribuée au Client et de nature publique.

9.10 Le Client dispose d'une capacité maximale de 25 MB par mailbox POP3 et de 20 MB en Webmail. Si le Client, du fait de son utilisation, dépasse cette capacité, ou ne consulte pas sa messagerie pendant une période de 3 mois, Scarlet est habilitée, sans mise en demeure préalable et sans être redevable de la moindre indemnité, à prendre une ou plusieurs des mesures suivantes : (a) suppression des e-mails ou de la mailbox et tout son contenu, (b) suspension du service One home, (c) cessation du contrat. Ces mesures peuvent être prises indépendamment du droit de Scarlet de réclamer des dommages et intérêts dans le cas où les dommages réels subis seraient plus importants.

#### Article 10: Extrait des conditions générales de Scarlet

(cfr. Relation contractuelle)

10.1 Le Client reconnaît que les dispositions figurant dans des documents du Client (p.ex. ses conditions d'achat) ne s'appliquent pas au Contrat entre les Parties.

(cfr. Prix – Conditions de paiement – Modifications)

10.2 En cas de paiement par domiciliation bancaire ou paiement via carte de crédit, le montant redevable sera encaissé par Scarlet dans les 10 jours suivant la date de la facture.

10.3 Toute facture impayée à l'échéance sera majorée, 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 minimum de 25 EUR, sous réserve du droit pour Scarlet de réclamer réparation du préjudice réellement subi, en ce compris les dépenses et les frais encourus pour le recouvrement des montants, si ceux-ci s'avèrent supérieurs à l'indemnité prévue.

10.4 Les factures sont valablement envoyées par Scarlet à l'adresse que le Client a indiquée au début. A défaut de contestation adressée par lettre recommandée au siège social de Scarlet dans les 10 jours ouvrables de l'envoi de la facture, le Client accepte 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 ou d'établissement bancaire.

10.5 Scarlet a le droit de modifier ou d'indexer, les conditions, les spécifications et/ou les tarifs du Contrat et/ou du Service sans autre modalité que la modification des conditions on-line. Si et seulement si les modifications sont défavorables pour le Client, elles sont notifiées par poste, fax, e-mail ou tout autre moyen de communication publique au plus tard dans 1 mois qui précèdent leur entrée en vigueur. Des tarifs modifiés seront calculés et appliqués pro rata temporis. Le Client qui n'accepte pas les nouvelles conditions et/ou les nouveaux tarifs, peut résilier le Contrat –dans la mesure où les modifications sont défavorables pour le Client -en envoyant une lettre recommandée à la poste au plus tard le dernier jour suivant l'entrée en vigueur des modifications et, en cas d'augmentation des tarifs, au plus tard le dernier jour du mois suivant la réception du premier décompte après l'entrée en vigueur des modifications, sauf en cas d'indexation. Le Contrat est ensuite résilié à compter de la date où la modification entre en vigueur, moyennant le paiement des montants dus et le prix d'abonnement, calculé au prorata. Les conditions et tarifs on-line ([www.scarlet.be](http://www.scarlet.be)) prévalent à la version imprimée. Les modifications sont valables également à l'égard des contrats déjà conclus. (cfr. Responsabilité)

10.6 Bien que Scarlet exécutera les obligations qui découlent pour elle du Contrat au mieux de ses capacités, aucune garantie est fournie sur le bon fonctionnement du Service. Sauf en cas de faute grave ou dol dans son chef, Scarlet n'est pas responsable par le fait que le Service ne fonctionne pas ou ne fonctionne pas correctement.

10.7 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 du réseau du fonctionnement et de la maintenance des équipements de télécommunication nécessaires au Service, tels que le raccordement téléphonique, le matériel (informatique) et le software y afférent.

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

10.9 Dans tous les cas pour lesquels Scarlet est responsable à l'égard du Client (cfr. Article 10.6) sur la base du Contrat, la responsabilité totale de Scarlet sera limitée au plus faible des montants mentionnés ci-après: 2.500 EURO ou cinquante pour cent (50 %) de l'ensemble des paiements qui ont été effectués, du chef du Contrat, par le Client à Scarlet dans la période de douze (12) mois qui a précédé le sinistre qui a donné lieu à la responsabilité de Scarlet.

(cfr. Droit applicable – Compétence)

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