

## CONDITIONS RELATIVES AU SERVICE SCARLET INTERNET

**Article 1 : Définitions Activation :** le moment auquel le Service Scarlet Internet est activé. Si le Client fait l'installation du Service Scarlet Internet lui-même, ce moment correspond au moment où l'Opérateur d'accès confirme à Scarlet que le Service Scarlet Internet peut être activé. Si l'installation est faite par Scarlet (ou par un sous-traitant), ce moment correspond au moment où le Client accepte l'installation en signant un bon de livraison ou d'acceptation. Opérateur d'accès : l'opérateur qui fournit l'accès au Réseau au Client (p.ex. Belgacom). Réseau : le réseau complet et l'infrastructure utilisés par Scarlet pour l'offre et le fonctionnement du Service Scarlet ADSL.

### Article 2 : Service Scarlet Internet

2.1 Le Service Scarlet Internet est un service de Scarlet qui se charge de connecter l'ordinateur personnel du Client au réseau IP de Scarlet via le réseau de télécommunications de l'Opérateur d'accès.

2.2 Le Client s'engage à ne pas utiliser le Service Scarlet Internet pour connecter plus de 4 ordinateurs ou un serveur, et à ne pas employer d'adresse IP dynamique en permanence de telle façon que l'Abonné disposerait d'une adresse IP fixe. Au cas où le client ne respecterait pas cette interdiction, Scarlet peut prendre les mesures nécessaires afin de mettre un terme à l'infraction et suspendre le Service ou le Contrat aux dépens du Client, et/ou le Client sera redevable rétroactivement, à compter de l'entrée en vigueur du Contrat, du montant des services et/ou de l'abonnement auxquels/auquel il aurait dû souscrire de par son usage effectif et ce aux tarifs en vigueur qui peuvent être consultés via [www.scarlet.be](http://www.scarlet.be), indépendamment du droit de Scarlet de réclamer réparation du dommage réellement subi si celui-ci s'avère supérieur à l'indemnité prévue.

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

2.4 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.

### Article 3 : Etablissement, condition suspensive et durée du Contrat

3.1 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) de l'Opérateur d'accès, équipés du point de vue technique pour le Service Scarlet ADSL. Etant donné que la distance entre l'Emplacement du Client et le central téléphonique public auquel le Client est connecté est cruciale pour le bon fonctionnement du Service, Scarlet effectuera également un contrôle de distance. Si la distance entre l'Emplacement du Client et le central est trop importante pour garantir une livraison de service et une qualité minimales, Scarlet ne conclura pas le Contrat.

3.2 Le Contrat est conclu pour une durée de 1 an à dater de l'Activation 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 initiale d'un an. À l'issue de l'expiration de la durée initiale d'un an, chacune des Parties peut mettre fin au contrat moyennant l'observation d'un délai de préavis d'un mois. En cas de résiliation par le Client, celle-ci doit être notifiée par lettre adressée à Scarlet, service Administration, Belgicastraat 5, 1930 Zaventem, Belgique. Le Client doit payer le Service Scarlet Internet pour une durée de minimum un an, même s'il met fin au Service de manière prématurée.

### Article 4 : Prix – Facturation

4.1 Le prix du Service Scarlet Internet englobe : le coût mensuel fixe (frais d'abonnement) et selon le type d'installation choisi par le Client, les frais d'installation. Les tarifs applicables sont ceux publiés par Scarlet sur [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 Le Client reçoit mensuellement de Scarlet un décompte, avec un aperçu des montants redevables. Les frais d'abonnement sont facturés à l'avance sur base mensuelle. Les frais d'installation seront facturés le mois qui suit l'installation. Les factures sont établies à compter de l'Activation.

4.3 Si le Client opte pour le Service Scarlet Internet avec un faible volume de transfert mensuel, il est tenu de payer par domiciliation bancaire.

4.4 Chaque nouvelle installation ou déménagement d'une installation par Scarlet sera facturé(e) sur la base des tarifs d'installation en vigueur à ce moment-là.

### Article 5 : Livraison -Installation -Entretien – Adaptation

5.1 En ce qui concerne la fourniture et les délais de livraison des connexions ADSL, Scarlet dépend du réseau de télécommunications de l'Opérateur d'accès et ne peut procéder à la fourniture du Service Scarlet Internet tant que l'Opérateur d'accès ne fournit pas la connexion ADSL nécessaire. Le Client sera cependant informé dans les meilleurs délais du moment prévu pour pouvoir effectuer la livraison du Service Scarlet ADSL. Ce moment est communiqué 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 du Service Scarlet ADSL, ou bien à modifier ou à remplacer toute partie constitutive du Réseau sur base duquel Scarlet fournit le Service Scarlet au Client, sans que Scarlet ne puisse en être tenue responsable par le Client d'aucune façon que ce 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 fourniture du Service Scarlet ADSL, 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 le Service Scarlet ADSL, y compris, mais nullement limité à l'interruption de la fourniture du Service Scarlet ADSL. Le Client appliquera immédiatement l'ensemble des consignes de Scarlet dans ce contexte.

### Article 6 : Garantie

6.1 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 du Service Scarlet ADSL. Ainsi, une interruption temporaire ou une diminution de la capacité par exemple n'engagera pas la responsabilité de Scarlet et ne donnera lieu à aucun paiement d'une indemnisation de quelque nature que ce soit.

6.2 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 et sans être redevable de la moindre indemnité, de supprimer des e-mails ou la mailbox avec l'ensemble de son contenu.

### Article 7 : Généralité

7.1 Scarlet met un Helpdesk à la disposition du Client en vue du traitement de questions techniques, administratives ou relatives à la facturation. Le numéro de téléphone de ce Helpdesk est indiqué sur le formulaire de demande, sur le décompte ou sur le site [www.scarlet.be](http://www.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 le Helpdesk de Scarlet.

7.2 La compatibilité avec le Service Scarlet Internet est garantie pour les modems et les périphériques conformes à la norme la plus actuelle (à titre d'exemple au 01.10.2001: ADSL/PSTN: ANSI T1.413 Issue 2; ADSL/ISDN: ETSI TS 101 388 V1.0.0 (1998-6)) et à l'UNI.

7.3 Le Client accepte que Scarlet puisse se connecter à distance au modem et/ou au routeur du Client en vue de l'exécution d'opérations d'entretien, de configuration ou de contrôle. En cas de besoin, le Client doit autoriser l'accès au personnel de Scarlet au modem et/ou au routeur.

7.4 Si l'installation est effectuée par le Client (Do-It-Yourself), le Client aura confirmé la réception du matériel en bon état, sans vice ni défaut s'il n'a formulé aucune remarque sur le fonctionnement du Service Scarlet Internet et/ou du matériel dans les cinq jours après l'Activation.

7.5 Si le Service Scarlet Internet est fourni sur une ligne qui est en même temps utilisée pour des services de téléphonie vocale, le Client sait et reconnaît que les filtres et les modems utilisés pour le Service Scarlet Internet dépendent du type de ligne téléphonique (PSTN ou ISDN). Il se peut donc que, suite à une modification des services de téléphonie vocale, il faille placer du nouveau matériel chez le Client pour le Service Scarlet ADSL.

7.6 Le Client a connaissance du fait que l'Opérateur d'accès a le droit d'arrêter la fourniture du Service Scarlet Internet dans les cas suivants : -la ligne PSTN/ISDN est résiliée ; et/ou -le Client se voit offrir un service réduit en raison du fait qu'il ne paie pas la facture de l'Opérateur d'accès

### Article 8 : Extrait des Conditions Générales de Scarlet

(cf. Relation contractuelle)

8.1 Le Client reconnaît que les documents émanant du Client et dont découlent des obligations (p.ex. conditions d'achat) ne s'appliquent pas au Contrat entre les Parties. (cf. Prix – Conditions de paiement -Modifications)

8.2 Le Client peut choisir le mode de paiement des montants redevables à Scarlet sur le formulaire de demande: soit

- par avis de domiciliation auprès d'une banque belge adressée à Scarlet, soit
- par carte de crédit «VISA, «EUROCARD/MASTERCARD ou «AMERICAN EXPRESS, soit
- par virement bancaire.

8.3 (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](http://mon.scarlet.be).

(b) Sur le formulaire de demande, 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](http://mon.scarlet.be).

(c) Les décomptes 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](http://mon.scarlet.be), ou – si le Client opte pour une facture sur papier – en annexe du décompte ou de la facture papier.

8.4 Tous les montants sont payables dans les 15 jours suivant la date du décompte ou dans les 30 jours suivant la date de facturation sauf mention contraire sur le décompte/la facture ou dans les conditions spécifiques au Service.

8.5 Tout décompte 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.

8.6 Le décompte ou la facture est valablement envoyée par Scarlet respectivement à l'adresse email 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 du décompte/de la facture, le Client accepte le décompte 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).

8.7 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 décompte 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 ([www.scarlet.be](http://www.scarlet.be)) prévalent à la version imprimée. Les modifications sont valables également à l'égard des contrats déjà conclus. (cf. Responsabilité)

8.8 Bien que Scarlet mette tout en œuvre 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.

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

8.10 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.

8.11 Dans tous les cas pour lesquels Scarlet est responsable à l'égard du Client (cf. Article 8.8 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. (Cf. Droit applicable – Compétence)

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