

CONDITIONS RELATIVES AU SERVICE SCARLET MOBILE

Article 1: Définitions

Carte SIM : la carte qu'il faut insérer dans un téléphone mobile pour accéder au Service Scarlet Mobile, et qui permet d'identifier le Client.

Réseau : le réseau global et l'infrastructure utilisés par Scarlet dans le cadre de l'offre et du fonctionnement du Service Scarlet Mobile.

SMS : renvoie à la possibilité technique d'envoyer et de recevoir de courts messages écrits d'un maximum de 160 caractères par le biais d'un GSM.

Article 2: Le Service Scarlet Mobile

2.1 Le Service Scarlet Mobile correspond à un service de téléphonie mobile et aux services supplémentaires fournis par Scarlet. Ces services peuvent comprendre aussi bien la communication vocale que de données.

2.2 En fonction des options, Scarlet offre au Client la possibilité d'effectuer ou de recevoir des appels à partir d'un certain nombre d'autres pays que la Belgique ("roaming") et d'exécuter des appels à partir de la Belgique vers certains réseaux étrangers (appels internationaux). La liste de ces pays et les prix facturés pour ces services de roaming et ces appels internationaux sont disponibles sur www.scarlet.be et sont régulièrement adaptés en fonction des accords que Scarlet conclut à cette fin avec d'autres opérateurs.

2.3 Le Service Scarlet Mobile ne peut être fourni que sur un téléphone mobile du type DUAL band (900 Mhz & 1800 Mhz).

Article 3: Etablissement – Durée du Contrat - Activation

3.1 Le Contrat entre en vigueur pour une durée minimale de douze (12) mois. Chacune des Parties peut mettre fin au contrat par lettre moyennant le respect de la durée minimale et l'observation d'un délai de préavis d'un (1) mois. A l'issue de la durée minimale, le Contrat est automatiquement prolongé pour une durée indéterminée, pendant laquelle chacune des Parties peut résilier à tout moment le Contrat moyennant un délai de préavis d'un (1) mois. En cas de résiliation par le Client, celle-ci doit être notifiée par lettre recommandée adressée à Scarlet, service Administration, Belgicastraat 5, 1930 Zaventem, Belgique.

3.2 Si le Client rompt unilatéralement le Contrat avant l'expiration de la durée minimale du Contrat, il doit payer une indemnité correspondant aux frais d'abonnement pour la période courant jusqu'à la fin de la durée minimale du Contrat de douze (12) mois.

3.3 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 D'éventuels frais de connexion sont dus dès la mise en service du Service Scarlet Mobile. D'éventuels frais d'abonnement sont dus dès l'entrée en vigueur du Contrat et sont payables chaque mois par anticipation. Les frais de communication, aussi bien pour la communication vocale que de données, sont dus pour toutes les communications nationales, internationales et effectuées en roaming.

4.2 Le Client reçoit mensuellement une facture pour le Service Scarlet Mobile. Le Client reconnaît que le coût afférent aux services de roaming peut être facturé plusieurs mois après la date de livraison du service de roaming, puisque Scarlet doit attendre dans ce cadre les informations des autres opérateurs concernés.

Article 5: Livraison -Installation -Entretien -Modification

5.1 En ce qui concerne la livraison du Service Scarlet Mobile, Scarlet dépend d'un tiers pour faire la programmation d'activation nécessaire. En aucun cas, un retard de livraison du Service Scarlet Mobile ne peut donner lieu à un droit quelconque d'indemnisation du chef du Client.

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 Mobile, ou bien à modifier ou à remplacer toute partie constitutive du Réseau sur base duquel Scarlet fournit le Service Scarlet Mobile 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 Mobile, 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 mobile, y compris, mais nullement limité à l'interruption de la livraison du Service Scarlet Mobile. Le Client appliquera immédiatement l'ensemble des consignes de Scarlet dans ce contexte.

Article 6: Garantie -Abus

6.1 Bien que Scarlet entreprendra tous les efforts afin de fournir un bon Service, le Service Scarlet Mobile ne peut être garanti partout et à tout moment car les signaux radio peuvent être entravés par des facteurs externes tels que les immeubles, la végétation ou le relief ainsi que le type de téléphone mobile utilisé. Scarlet ne peut être tenue responsable à cet égard.

6.2 Du reste, Scarlet ne peut être tenue responsable pour l'utilisation ou l'abus du code PIN du Client 1) à la suite de la divulgation volontaire ou involontaire de ce code à un tiers, 2) si le Client n'a pas transformé immédiatement le code PIN standard en un code PIN personnel ou 3) si le Client a transformé le code PIN standard en un code PIN personnel simple (par ex. 1234, 5555, ...).

6.3 Scarlet ne peut être tenue responsable pour le non-suivi ou le mauvais suivi de demande de suspension du Service Scarlet Mobile en cas de vol de la Carte SIM et/ou du téléphone mobile.

Article 7: Généralité

7.1 Scarlet met un Helpdesk à la disposition du Client en vue du traitement de problèmes liés à des plaintes, des perturbations ou des demandes d'information. Le numéro de téléphone de ce Helpdesk est indiqué sur le formulaire de demande, sur le décompte ou sur <http://mon.scarlet.be>. Pour les demandes de suspension du Service Scarlet Mobile, conformément à l'article 7.3 ci-dessous, le Client peut s'adresser 24h/24 7j/7 au numéro 02.256.06.06. 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 Afin d'éviter les abus, le Client doit, dès la réception de sa Carte SIM, changer le code PIN standard en un code PIN secret personnel. Le Client est responsable de la conservation strictement secrète de ce code.

7.3 En cas de perte ou de vol de la Carte SIM ou de son téléphone mobile, le Client reste responsable de l'utilisation et du paiement des frais de communication et autres jusqu'à ce que le Client ait demandé la suspension du Service Scarlet Mobile par téléphone auprès de Scarlet. Lors de cette demande, le Client doit pouvoir s'identifier comme titulaire légitime de la Carte SIM ou du téléphone mobile. Cette demande doit être confirmée par écrit dans les huit (8) jours qui suivent la déclaration par téléphone, et être accompagnée du numéro du procès-verbal de la déclaration de perte ou de vol faite auprès de la police. Pendant la suspension, les éventuels frais d'abonnement restent dus.

7.4 A la demande du Client et moyennant paiement du coût de celle-ci, Scarlet fournit une nouvelle Carte SIM au Client. Scarlet s'engage à faire de son mieux pour lever la suspension du Service Scarlet Mobile du Client qui est en possession d'une nouvelle Carte SIM ou qui a retrouvé la Carte SIM perdue, dans un délai de 5 jours ouvrables.

7.5 Au plus tard lors de l'Activation, un numéro de téléphone mobile par raccordement est attribué au Client. Le Client n'a pas le droit d'exiger ou de garder un numéro déterminé, sauf s'il existe une convention à ce sujet avec Scarlet ou si le Client transfère son numéro d'un autre opérateur de téléphonie vers Scarlet, dans lequel cas il peut conserver le numéro qui lui a été attribué initialement par cet autre opérateur. Le Client n'a pas le droit de modifier le numéro ultérieurement. Sauf convention contraire explicite entre le Client et Scarlet ou sauf si le numéro du Client est un numéro qui a été transféré d'un autre opérateur vers Scarlet, Scarlet peut modifier le numéro du Client pour des raisons impératives de service, à la condition que le Client en soit averti au moins deux (2) mois à l'avance. En aucun cas, Scarlet ne sera redevable d'une indemnité au Client. Au terme du Contrat, le Client perd définitivement son numéro, sans préjudice du droit du Client de conserver son numéro dans le cadre de la portabilité du numéro mobile (MNP).

7.6 Il est interdit au Client (a) d'envoyer par le biais du Service Scarlet Mobile des messages écrits à des groupes de plus de vingt (20) utilisateurs de téléphone mobile, qu'ils aient ou non été préalablement identifiés et (b) d'envoyer à des tiers par le biais du Service Scarlet Mobile des messages écrits qui ont un quelconque contenu commercial.

7.7 Le Client s'engage à utiliser le Service Scarlet Mobile uniquement par le biais d'un téléphone qui est adapté au Réseau de Scarlet, et qui est agréé conformément aux normes E.T.T.S.I.

7.8 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 Mobile.

7.9 La configuration standard ne permet pas de roaming. Le roaming ne peut être activé qu'après que le Client a payé au moins trois décomptes et après l'approbation de Scarlet.

Article 8: Extrait des Conditions Générales de Scarlet

(cfr. 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.

(cfr. 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 (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.

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.

(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.

(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, 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. En cas de paiement par avis de domiciliation ou par carte de crédit, le montant facturé sera encaissé dans les 7 jours suivant la date du décompte/de la facture.

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 ([sur 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)

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 (cfr. 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.

(Cfr. 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.