

## CONDITIONS RELATIVES AU SERVICE SCARLET PHONE

### Article 1er : Définitions

**Carrier Preselection of CPS:** pré programmation du Carrier Select Code dans le central téléphonique de l'Opérateur d'accès grâce à laquelle les appels passent automatiquement via le Service Scarlet Phone (donc sans composer le Carrier Select Code 1588).  
Carrier Select Code 1588: code qui doit être introduit chaque fois avant le numéro international, national ou mobile complet du correspondant pour appeler avec le Service Scarlet Phone.

Letter of Authorisation of LoA: accord écrit du Client par lequel il signale à l'Opérateur d'accès que le CPS pour le Service Scarlet Phone peut être activé.

Opérateur d'accès : opérateur qui donne accès au Réseau au Client (p.ex. Belgacom).  
Réseau : le réseau global et l'infrastructure utilisés par Scarlet dans le cadre de l'offre et du fonctionnement du Service Scarlet Phone.

### Article 2 : Le service Scarlet Phone

2.1 Le Service Scarlet Phone offre la possibilité d'obtenir, à partir d'un raccordement téléphonique fixe en Belgique, un accès au Réseau soit via le Carrier Select Code 1588, soit via CPS.

2.2 Scarlet a reçu une licence (TEL/VOC/99/0010) du Ministre belge des Télécommunications pour le Service Scarlet Phone.

### Article 3: Etablissement et durée du Contrat

3.1 Le Contrat entre en vigueur pour une durée indéterminée. Chaque Partie peut à tout moment résilier le Contrat sans frais. En cas de résiliation par le Client, celle-ci doit être notifiée par lettre adressée à Scarlet, service Administration, Belgicastraat 5, 1930 Zaventem, Belgique. La résiliation du CPS doit être faite conformément aux conditions de la LoA. Des informations complémentaires peuvent être demandées au Helpdesk.

3.2 Scarlet se réserve le droit de refuser ou de suspendre l'accès au Réseau 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 – Délai de paiement

4.1 Le Client est redevable d'une indemnité pour l'utilisation du Service Scarlet Phone conformément aux tarifs en vigueur, publiés sur [www.scarlet.be](http://www.scarlet.be), et dont le Client déclare avoir pris connaissance et les avoir acceptés.

4.2 Le Client reçoit mensuellement de Scarlet un décompte ou une facture avec un aperçu des montants dus.

### Article 5 : Livraison -Installation -Entretien -Modification

5.1 En ce qui concerne la fourniture et le délai de livraison du Service Scarlet Phone via CPS, Scarlet dépend de l'Opérateur d'accès qui doit faire la programmation nécessaire dans le central téléphonique. En aucun cas, un retard de livraison du Service Scarlet Phone via CPS 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 Phone, ou bien à modifier ou à remplacer toute partie constitutive du Réseau sur base duquel Scarlet fournit le Service Scarlet Phone 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 Phone, 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 Phone, y compris, mais nullement limité à l'interruption de la livraison du Service Scarlet Phone. Le Client appliquera immédiatement l'ensemble des consignes de Scarlet dans ce contexte.

### Article 6 : Garantie

Bien que Scarlet entreprendra tous les efforts afin de fournir un bon Service, Scarlet ne donne pas de garantie en ce qui concerne la qualité et la disponibilité permanente du Service Scarlet Phone. 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.

### Article 7 : Généralité

7.1 Le Client doit respecter les conditions suivantes pour pouvoir utiliser le Service Scarlet Phone

-Le Client dispose d'un raccordement téléphonique fixe chez l'Opérateur d'accès.  
-Le Client utilise des appareils agréés par l'I.B.P.T. (Institut belge des services postaux et de télécommunications).

-Le Client doit posséder une carte d'identité homologuée par l'UE ou une carte de séjour ou carte d'étrangers délivrée par la Belgique pour les citoyens hors UE.

7.2 Le Client qui reçoit des appels malveillants peut en avertir Scarlet. Scarlet sommera la personne concernée de cesser ces appels. Si ces appels malveillants persistent, le Client peut introduire une plainte auprès du Service de Médiation des Télécommunications.

7.3 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 la facture ou 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 le Helpdesk 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](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. 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 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 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. (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.