

CONDITIONS RELATIVES AU SERVICE SCARLET ADSL I-Line

Article 1: Définitions

Activation: le moment auquel le Service Scarlet ADSL I-Line est activé. Si le Client fait l'installation du Service Scarlet ADSL I-Line lui-même, ce moment se situe au moment où l'Opérateur d'Accès confirme à Scarlet que le Service Scarlet ADSL I-Line peut être activé. Si l'installation est faite par Scarlet (ou par un sous-contractant) ce moment se situe au moment où le Client accepte l'installation en signant un bon de livraison ou d'acceptation Customer Premises Equipment ou CPE: L'équipement placé le cas échéant par Scarlet ou son / ses sous-traitant(s) sur le Site.
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 la fourniture du Service Scarlet ADSL I-Line.
Site: Le(s) lieu(x) où se trouvent les différentes parties du Service Scarlet ADSL I-Line.

Article 2: Service Scarlet ADSL I-Line

2.1 Le Service Scarlet ADSL I-Line est un service de Scarlet qui se charge de connecter le réseau local du Client au réseau IP de Scarlet via le réseau de télécommunication de l'Opérateur d'Accès. Le Service Scarlet ADSL I-Line est exclusivement fourni aux établissements d'enseignement, aux hôpitaux et aux bibliothèques.
2.2 Le Service Scarlet ADSL I-Line ne peut être installé que si les conditions suivantes sont satisfaites dans le local de raccordement du Service Scarlet ADSL I-Line: la disponibilité d'un point de connexion au LAN du client, la disponibilité d'une alimentation électrique de 220V dans un rayon de 1 mètre du routeur et la disponibilité d'un raccordement téléphonique dans le même local. Si ces éléments ne se trouvent pas dans le même local, le Client est responsable du câblage, qui doit être fait avant l'Activation du Service Scarlet ADSL I-Line.

Article 3: Entrée en vigueur - condition suspensive - durée du Contrat

3.1 L'entrée en vigueur du Contrat se constitue comme suite: (a) – la réception par Scarlet d'un formulaire de demande, signé par le Client avec les conditions générales et spécifiques au Service de Scarlet et l'acceptable use policy, également signées; et (b) l'acceptation par Scarlet du formulaire de demande qui consiste en un message (lettre, fax ou e-mail) adressée au Client, donnant le nom d'utilisateur et le mot de passe.
3.2 Le Contrat se réalise sous la condition suspensive de la présence d'une infrastructure entièrement fonctionnelle, en ce compris le réseau de télécommunication et les centrales de l'Opérateur d'Accès, techniquement équipée pour le Service Scarlet ADSL I-Line.
3.3 Le Contrat entre en vigueur pour une durée de un (1) an, à partir de l'Activation. Chaque partie peut mettre fin au Contrat – en respectant la durée minimale de un an - par lettre à l'autre partie et moyennant un préavis d'un (1) mois. La résiliation par le Client doit être signifiée par lettre au Service d'Administration de Scarlet, Belgicastraat 5, 1930 Zaventem. A son échéance, le Contrat est automatiquement prolongé pour des durées d'un an, à moins qu'une partie ne le résilie par lettre à l'autre partie, au moins un mois avant l'expiration la période en cours.

Article 4: Prix – facturation

4.1 Le prix du Service Scarlet ADSL I-Line englobe: le coût d'Activation, les forfaits mensuels (prix d'abonnement) et selon le type d'installation choisi par le Client, les frais d'installation. Les tarifs applicables sont ceux publiés par Scarlet via www.scarlet.be au moment de la facturation, et dont le Client confirme la connaissance et l'acceptation.
4.2 Le prix d'abonnement est facturé en avance annuellement. Le coût d'Activation et les frais d'installation éventuels seront facturés le mois qui suit l'installation. Scarlet établit des factures à compter de l'Activation. Les factures sont payables dans les 15 jours après la date de facturation.
4.3 Chaque nouvelle installation ou dédéménagement d'une installation par Scarlet sera facturé sur base des tarifs d'installation en vigueur à ce moment-là.

Article 5 : Livraison - Installation - Entretien

5.1 En ce qui concerne la fourniture et le délai de livraison des connexions pour le Service Scarlet ADSL I-Line, Scarlet dépend du réseau de télécommunications de l'Opérateur d'Accès et ne peut procéder à la fourniture du Service Scarlet ADSL I-Line tant que l'Opérateur d'Accès ne fournit pas la connexion ADSL nécessaire. Le Client sera toutefois informé, dès que possible, de la date prévue pour la fourniture du Service Scarlet ADSL I-Line. Cette date est purement informative, de sorte que le Client ne peut en aucun cas réclamer un quelconque dédommagement en cas de dépassement.
5.2 Dans la mesure où cela n'a pas d'influence négative sur la fonctionnalité, Scarlet peut adapter ou changer les spécifications du Service Scarlet ADSL I-Line, ou modifier ou remplacer tout élément du Réseau sur la base duquel Scarlet fournit le Service Scarlet ADSL I-Line au Client, sans que Scarlet puisse en être tenue responsable d'une quelconque manière par le Client. Scarlet informera le Client au mieux de ses possibilités sur ces adaptations ou modifications, et s'efforcera de réduire au minimum, dans la mesure du possible, les conséquences éventuelles de celles-ci à l'égard du Client.
5.3 Aux fins de préserver l'intégrité du Réseau et/ou la fourniture du Service Scarlet ADSL I-Line, Scarlet a toujours le droit de prendre des mesures et de donner au Client toutes instructions que Scarlet juge nécessaires pour éviter ou réparer des vices dans le Réseau ou le Service Scarlet ADSL I-Line, en ce compris, mais sans se limiter nullement à cela, l'interruption de la fourniture du Service Scarlet ADSL I-Line. Le Client suivra immédiatement toutes les instructions de Scarlet à cet égard.

Article 6: Customer Premises Equipment

6.1 Le CPE éventuellement placé au Site par Scarlet ou son/ses contractant(s), qui permettent au Client d'utiliser le Service Scarlet ADSL I-Line, restent toujours la propriété de Scarlet ou de son/ses contractant(s), à moins d'avoir été achetés par le Client.
6.2 Il est permis à Scarlet et/ou son contractant d'exécuter les travaux et modifications nécessaires pour le bon fonctionnement du Service Scarlet ADSL I-Line, tels que l'installation, les modifications, réparations et/ou inspection des câbles, lignes et matériel de télécommunication et leur configuration. Scarlet et/ou son contractant auront à tout moment accès au Site où se trouvent les différents éléments du Service.
6.3 Sauf si le Client a acheté le CPE, il remettra, au terme du Contrat, le CPE à Scarlet dans son état initial, exception faite de l'usure normale. En cas d'usure anormale ou d'endommagement, le Client indemnisera Scarlet pour la remise en état du CPE. A défaut de restitution du CPE dans un délai de 30 jours après l'expiration du Contrat, Scarlet récupérera à sa guise le CPE de ses propres mains chez le Client, aux frais de ce dernier, voire pourra décider que le Client a acquis le CPE et lui facturer un montant à cet effet qui correspond au prix du marché en vigueur à cet instant. Scarlet n'est pas obligée de remettre le Site dans son état initial au terme du Contrat.
6.4 Scarlet procédera si nécessaire à la réparation, à l'entretien ou au remplacement du CPE: (a) gratuitement, si le Client a choisi et payé pour l'option 'entretien' ou (b) au tarifs applicables à ce moment si le Client n'a pas choisi pour l'option 'entretien'.
6.5 Le Client reconnaît qu'il ne peut pas retenir du matériel – appartenant à Scarlet ou à ses fournisseurs – en compensation de montants encore à payer par suite d'autres accords entre Scarlet ou ses fournisseurs et le Client. En cas de saisie de ce matériel par une partie tierce, le Client en informera Scarlet immédiatement à ses propres frais et fera tout ce qui est possible pour empêcher cette saisie. Le Client signalera également à ses propres frais à l'huissier de justice que le matériel appartient à Scarlet ou à son fournisseur.

Article 7: Garantie

7.1 Bien que Scarlet entreprendra tous les efforts afin de fournir un bon Service, Scarlet ne donne pas une garantie en ce qui concerne la qualité et la disponibilité permanente du Service Scarlet ADSL I-Line. En aucun cas Scarlet peut être tenue responsable pour (par exemple) une inaccessibilité temporaire ou une capacité diminuée et le Client ne peut en aucun cas réclamer un quelconque dédommagement.

7.2 Le Client dispose d'une capacité maximale de 25 MB par mailbox POP3 et de 20 MB en Webmail. Si le Client dépasse cette capacité, ou ne consulte pas sa mailbox pendant trois mois, Scarlet a le droit de prendre, sans mise en demeure, et sans être tenu à un quelconque dédommagement, une ou plusieurs des mesures suivantes:
(a) enlever les e-mails ou le mailbox et tout son contenu,
(b) suspension du Service,
(c) terminer le Contrat. Tout sous réserve du droit pour Scarlet de réclamer réparation du dommage réellement subi.

Article 8: Général

8.1 Scarlet met un helpdesk à la disposition du Client pour régler les problèmes relatifs au réseau ou à l'infrastructure pour le Service. Le numéro de téléphone de ce helpdesk est mentionné au formulaire de demande ou sur www.scarlet.be. Scarlet mettra en oeuvre tous les efforts qui peuvent raisonnablement être attendus pour résoudre les problèmes du Client. Tous les autres problèmes, y compris ceux liés à un produit et/ou service fourni par des tiers, ne seront pas réglés par le helpdesk de Scarlet.
8.2 La compatibilité avec le Service Scarlet ADSL I-Line n'est garantie que 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.
8.3 Le Client accepte que Scarlet puisse se connecter à distance sur le modem et/ou le routeur du Client en vue d'effectuer des opérations de maintenance, de configuration ou de contrôle. Au besoin, le Client doit permettre au personnel de Scarlet d'accéder au modem et/ou au routeur.
8.4 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 ADSL I-Line et/ou du matériel dans les cinq jours après l'Activation.
8.5 Si le Service Scarlet ADSL I-Line est fourni sur une ligne qui est au même temps utilisée pour des services de téléphonie vocale, le Client sait et reconnaît que les splitters (séparateurs voinxonnées) et les modems utilisés pour le Service Scarlet ADSL I-Line 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 des nouveaux appareils chez le Client pour le Service Scarlet ADSL I-Line.
8.6 Le Client a connaissance du fait que l'Opérateur d'Accès a le droit d'arrêter la fourniture du Service Scarlet ADSL I-Line dans les cas suivants: la ligne PSTN/ISDN est annulée; le Client se voit offrir un service réduit en raison du fait qu'il ne paie pas sa facture de l'Opérateur d'Accès. Le Client est au courant que la fourniture du Service Scarlet ADSL I-Line sous les présentes conditions dépend des subventions d'Etat.
8.7 Sauf s'il en a obtenu l'autorisation expresse de la part de l'Opérateur d'Accès, il est défendu au Client de modifier l'infrastructure téléphonique publique, y compris le point de raccordement. Le Client doit se comporter « en bon père de famille » vis-à-vis des installations de Scarlet ou de ses fournisseurs qui se trouvent dans les Sites qu'il occupe seul ou commun avec d'autres personnes. Le Client ne peut perturber le trafic sur le Réseau, ni mettre le Service en péril par son action ou son omission.
8.8 L'article 103 §1 al. 1 de la loi du 21 mars 1991 concernant la réforme de certaines entreprises publiques économiques, en ce qu'il concerne la remise en l'état original du bien après exécution des travaux d'installation, n'est pas d'application.

Article 9: Extrait des conditions générales de Scarlet

(cf. Relation contractuelle)

9.1 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.
(cf. Prix – Conditions de paiement – Modifications)
9.2 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.
9.3 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.
9.4 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.
9.5 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 les quinze (15) jours 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 à la poste au plus tard huit (8) jours avant l'entrée en vigueur des changements. 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) prévalent à la version imprimée. Les modifications sont valables également à l'égard des contrats déjà conclus.
(cf. Responsabilité)
9.6 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.
9.7 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.
9.8 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.
9.9 Dans tous les cas pour lesquels Scarlet est responsable à l'égard du Client (cf. Article 9.6) 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.
(cf. Droit applicable – Compétence)
9.10 Le Contrat est soumis au droit belge. En cas de contestation seul le Tribunal compétent pour le siège social de Scarlet est compétent.