

Conditions générales de vente

1. Définitions

Toledo : Toledo Telecom SA - Client : le cocontractant pour les contrats conclus avec Toledo - Services : les services visés dans les descriptions de produits et les brochures de Toledo en rapport avec le présent contrat - Date réelle d'activation : la date à laquelle le Client reçoit son login et son password pour accéder aux services de Toledo - Codes d'accès : chaque code ou numéro fourni au Client par Toledo permettant au Client d'accéder aux services fournis par Toledo - Ecrit : courrier postal recommandé, ou fax avec accusé de transmission - Force Majeure : tout événement qui échappe au contrôle d'une des Parties et qui affecte l'exécution de ses obligations en vertu du contrat, en ce compris, par exemple, l'explosion, l'accident, l'incendie, l'inondation, la guerre, l'émeute, la grève, l'embargo, le fait du prince, une décision des autorités civiles ou militaires, l'impossibilité d'obtenir du matériel ou de la main d'oeuvre qualifiée, les conflits sectoriels, - Tarifs : Les tarifs repris sur le recto du présent contrat. - Conditions générales (CG) : les présentes conditions générales.

2. Champ d'application

Les CG s'appliquent à tout contrat conclu avec Toledo pour la prestation de services de téléphonie mobile, ainsi qu'aux négociations, offres et confirmations de commandes y afférentes. Le Contrat contient l'accord complet des Parties et remplace tous accords, ententes, offres, demandes et déclarations antérieurs, concernant les obligations de Toledo et contient tous les termes, conditions, engagements, déclarations et promesses des Parties. En cas de contradiction, le recto du contrat prévaut sur les présentes CG. Les présentes CG prévalent sur les conditions générales ou spéciales du Client, quand bien même les conditions générales du Client excluent l'application d'autres conditions générales. Tout service additionnel souscrit est soumis aux présentes CG.

3. Conditions d'accès au réseau

Toledo peut refuser en tout ou en partie l'accès aux Services Toledo, aux services supplémentaires, aux options, au roaming ou aux appels internationaux, pour l'un des motifs suivants, sans que cette liste soit exhaustive: -en cas de fraude; -en cas de non-paiement présumé ou établi; -sur la base des exigences légales essentielles relatives au réseau; -si le Client utilise un téléphone mobile qui cause des dérangements dans le Réseau Toledo, qu'il ait été ou non agréé conformément aux normes E.T.S.I.; -si le Client fait usage des Services Toledo en contradiction avec les CG ou avec les dispositions légales et/ou réglementaires applicables; -si le Client néglige de communiquer correctement les documents/informations requis ou s'il néglige de communiquer la Demande d'abonnement à Toledo ; -en cas de non-respect par le Client de ses obligations au titre d'un autre Contrat avec Toledo ;

4. Durée

Sauf convention contraire, le contrat est conclu pour une durée déterminée de 12 mois, prenant cours à dater de la signature du contrat. A l'expiration de cette période, le contrat sera poursuivi pour une période de 12 mois, sauf préavis de trente jours notifié par pli recommandé au plus tard un mois avant la fin de la première année. Si le Client résilie unilatéralement le contrat avant terme, et même si cette résiliation intervient avant la date réelle d'activation, il sera redevable à Toledo d'un montant correspondant au montant total des mensualités qui restaient à courir ainsi que de tous les frais engagés par Toledo dans le cadre de l'activation du Client avec un maximum de 100 € TVAC. Le client peut, après la reconduction tacite du présent contrat, résilier le contrat à tout moment, sans indemnité, au terme d'un délai de préavis d'un mois.

5. Clause de réserve de propriété

Le matériel mis à la disposition du Client reste la propriété de Toledo et est exclusivement utilisé par le Client pour bénéficier des services offerts par Toledo. En cas de faillite du Client, celui doit notifier la clause de réserve de propriété du curateur.

6. Informations, autorisations, confidentialité

Le Client fournit à Toledo toutes les informations et/ou autorisations nécessaires pour la fourniture des services. Les parties ne communiquent à des tiers aucune information confidentielle, obtenue dans le cadre de l'exécution du contrat ou à l'occasion de son exécution, pendant le contrat ou après son expiration, ni ne l'utilisent à d'autres fins que celles d'exécution du contrat. Cette obligation de confidentialité lie les parties également après le terme du contrat.

7. Extension aux collaborateurs

Si un avenant d'extension de l'utilisation aux collaborateurs est conclu, celui-ci est régi par les présentes CG. Le Client est tenu du paiement des services utilisés par ledit collaborateur. Le Client informe Toledo par écrit de toute circonstance justifiant la désactivation de l'accès du collaborateur au réseau et aux services découlant du contrat entre Toledo et le Client.

8. Responsabilités du Client

Le Client avertit Toledo sans délai, par écrit, de toute modification des données fournies lors de la souscription du contrat et notamment tout changement d'adresse. Le manquement à cette obligation peut entraîner la résiliation du contrat ainsi que la facturation de frais de recherche et de dossier, fixés forfaitairement à 50 € sous réserve de la preuve d'un préjudice supérieur. Le Client signale à Toledo tout défaut de fonctionnement du service. Le Client se conforme à ses frais aux instructions de Toledo relatives au Service ou à l'Équipement, et s'engage à ne pas utiliser le Service dans un but illicite ou immoral. Le Client indemnise intégralement Toledo pour tout dommage résultant d'une violation du contrat, et notamment en cas de perte ou d'endommagement même minime du matériel mis à sa disposition par Toledo, quelque soit la cause de la perte ou de l'endommagement. Tout code d'accès attribué au Client est personnel et confidentiel. Le Client doit dès réception de sa Carte SIM changer le code PIN standard en un code PIN secret personnel. Le Client est responsable de tout emploi de sa connexion et/ou de son ou ses codes confidentiels, ainsi que des personnes qui les utilisent avec ou sans son accord. Il informe Toledo sans délai par écrit s'il soupçonne qu'un tiers utilise son code d'accès sans autorisation. Toledo reste seule propriétaire de la Carte SIM remise au Client. Le Client ne peut céder, prêter, détériorer ou détruire la Carte SIM, et prend toutes mesures pour éviter une utilisation inadéquate ou illicite de la Carte SIM. Sauf stipulation écrite expresse et comportant les coordonnées des utilisateurs supplémentaires, la Carte SIM ne peut être utilisée par d'autres utilisateurs. Le Client restitue la Carte SIM dans les conditions visées à l'article 15. Toute tentative de reproduction des données d'identification techniques de la Carte SIM et tout usage frauduleux de la Carte SIM est interdit.

9. Roaming

En fonction des options, du type d'Abonnement, du paiement éventuel d'une garantie ou d'une avance, ou du type de Forfait d'appel, le Client a la possibilité d'effectuer ou de recevoir des appels dans d'autres pays que la Belgique («roaming»), ou d'effectuer des appels à partir de la Belgique vers des réseaux étrangers (appels internationaux). La liste de ces pays et les prix facturés pour ces services de roaming et d'appels internationaux sont disponibles auprès de Toledo et sont régulièrement adaptés en fonction des accords conclus par Toledo avec les opérateurs concernés.

10. Tarifs

Des frais de connexion sont dus le cas échéant en cas de mise en service de l'Abonnement demandé à Toledo. La redevance d'Abonnement ou les Forfaits d'appel minimum sont dus à partir de la mise en service de l'Abonnement et sont payables chaque mois par anticipation. Les frais de communication, aussi bien pour la communication du son que celui de données, sont dus pour toute communication nationale, internationale et effectuée en roaming. Sous réserve de la possibilité pour Toledo d'émettre des factures intermédiaires, Toledo envoie la facture au Client mensuellement. La première facture peut être envoyée entre deux périodes de facturation normales. En cas de modifications de tarif ou de modification du Plan tarifaire choisi, ou si le Client demande des services nouveaux ou complémentaires, les tarifs modifiés seront (pro rata temporis) adaptés et calculés. Les coûts d'utilisation des services de roaming peuvent être facturés plusieurs mois après la date de fourniture de ces services, Toledo devant attendre pour leur calcul de recevoir les informations des opérateurs concernés. Toledo a le droit d'adapter ou de remplacer ses services, à condition: 1. que cela ne se traduise pas par leur dégradation matérielle essentielle ou par une modification essentielle d'utilisation pour le Client; 2. d'en informer le Client par écrit au plus tard un mois avant la modification projetée. Toledo a le droit de modifier ses tarifs. Le Client en est informé par écrit au plus tard un mois avant la modification projetée. Le Client a le droit de résilier le contrat sans pénalité au plus tard le dernier jour du mois qui suit l'entrée en vigueur des modifications, s'ils n'acceptent pas les nouvelles conditions. En cas d'augmentation tarifaire, le Client a le droit de résilier le contrat sans pénalité au plus tard le dernier jour du mois qui suit la réception de la première facture après l'entrée en vigueur des modifications.

Les tarifs sont à tout moment susceptibles d'être adaptés en fonction de l'évolution de l'indice des prix à

la consommation, et ce sans que cela n'ouvre le droit pour le client de résilier le contrat. Le nouveau prix est calculé conformément à la formule suivante : le prix de base multiplié par le nouvel indice des prix à la consommation.

11. Responsabilité de Toledo

Toledo prendra toutes les mesures raisonnables afin d'assurer la sécurité et la fiabilité du Réseau utilisé par Toledo et le bon fonctionnement des Services Toledo, mais n'est tenue à cet égard qu'à une obligation de moyen. Le Client consent qu'un fonctionnement parfait des Services Toledo ne peut pas toujours être garanti car 1) le Réseau utilisé par Toledo ne couvre pas la totalité du territoire et de la population belge et 2) les signaux radio peuvent être entravés par des facteurs externes tels les immeubles, la végétation ou le relief ainsi que le type de téléphone mobile utilisé. Toledo décline toute responsabilité pour les dommages que le Client aurait subis suite à: a des dérangements ou des défauts de qualité des Services Toledo causés par des facteurs externes indépendants de la volonté de Toledo Telecom. Par exemple : conditions climatiques hors normes...); b.des dérangements causés par l'entretien, l'amélioration ou l'extension du Réseau du fournisseur de Toledo;; c.une mauvaise utilisation ou une utilisation fautive des Services Toledo par le client; d. un mauvais fonctionnement du téléphone mobile ou des accessoires; e. l'utilisation par le Client d'un téléphone mobile 1)en contradiction avec le mode d'emploi, 2) qui n'est pas dûment agréé conformément aux normes E.T.S.I 3) qui n'est pas bi-bande (900-1800Mhz); g. il est explicitement convenu entre les parties que le client sera responsable pour tout emploi de sa ligne téléphonique et s'oblige à payer les appels effectués, y compris ceux effectués après préavis d'annulation jusqu'au moment où l'annulation technique entrera en vigueur. h. l'utilisation ou l'abus du code PIN du Client 1) suite à la divulgation volontaire ou involontaire de ce code à un tiers ou, 2) si le Client n'a pas immédiatement changé le code PIN standard en un code PIN personnel ou 3) si le Client a changé le code PIN standard en un code trop simple comme par exemple 1234 ou 5555.

12. Plaintes

Toute contestation concernant une facture ou le présent contrat est soumise à l'appréciation de Toledo par lettre recommandée dans les 10 jours suivant la date de la facture contestée ou du fait reproché, et doit être justifiée, à défaut de quoi cette contestation n'est plus recevable. Le Client qui n'obtient pas satisfaction peut notamment s'adresser au Service de Médiation pour les Télécommunications.

13. Modalités de paiement

Les prix sont indiqués TVA comprise. Les services fournis sont comptabilisés par mois, et font l'objet d'une facture au terme de chaque mois civil écoulé. Le Client règle cette facture par domiciliation bancaire, et en toutes hypothèses au plus tard dans les dix jours de son émission. Toute domiciliation ou carte de crédit impayée sera réclamée par rappel et donnera lieu à des frais administratifs de rappels. En cas de non-paiement de la facture à l'échéance, le Client est redevable de plein droit et sans mise en demeure des intérêts de retard au taux légal, augmenté de 2% l'an, à compter de la date d'échéance jusqu'au jour du paiement intégral, d'une clause pénale de 10 % du montant impayé avec un maximum de 65,00 € ainsi que le cas échéant, des frais de sommation par huissier de justice et/ou par avocat, en ce compris les éventuels frais de recherche et d'identification, le tout sans préjudice des frais et des indemnités de procédure qui peuvent être réclamés en cas de recouvrement judiciaire.

Les frais administratifs de rappel seront facturés 5,00€ pour le premier rappel, 5,00€ par rappel suivant (avec un maximum de 3 rappels par trimestre), montants repris sur la facture qui suit la période concernée par le rappel (montant exempté de TVA).

14. Pacte commissaire exprès - Suspension

Si le Client décide ou est placé sous curatelle ou ne respecte pas ses engagements contractuels, dont entre autre ceux visés aux articles 7 ou 12, Toledo peut de plein droit, sans aucune obligation d'indemnisation, sans préjudice de ses autres droits et sans mise en demeure ou intervention judiciaire résilier le contrat entièrement ou partiellement et exiger le paiement immédiat et intégral de tout montant dû par le Client à Toledo en exécution du présent contrat. Toledo peut également choisir de suspendre l'exécution du contrat, et laisser un délai au Client pour satisfaire au respect de ses engagements, le Client restant tenu pendant la suspension du paiement de son abonnement ou de son forfait d'appel minimum.

15. Force majeure et imprévus

Si pour cause de force majeure Toledo est empêché de poursuivre ou d'exécuter le contrat en tout ou en partie, ou si pour cause d'imprévus l'exécution du contrat est rendue trop lourde, Toledo a le droit de notifier la résiliation du contrat, entièrement ou partiellement, dans le mois du commencement de la force majeure invoquée ou de la survenance des imprévus, sans aucune obligation d'indemnisation.

16. Restitution du matériel

Dans les 8 jours suivant le terme du contrat ou la cessation du contrat après résiliation, le Client est tenu de mettre à disposition de Toledo le matériel mis à sa disposition par Toledo. Par mettre à disposition, les parties entendent le dépôt par le Client de l'intégralité du matériel de Toledo au siège social de Toledo, contre reçu, un jour ouvrable, entre 8H30 et 17H30, ou la désignation par le Client, par écrit simple et recommandé, de 5 jours ouvrables endéans ce délai de 8 jours pendant lesquels Toledo pourra, entre 8H30 et 17H30, se rendre à l'adresse indiquée par le Client pour retirer l'intégralité du matériel.

17. Cession de contrat

Le Client ne peut céder le présent contrat qu'avec l'accord de Toledo. Le Client reste en toutes hypothèses personnellement tenu des engagements découlant du contrat, même nés après la cession. Toute cession du contrat par Toledo à un tiers est opposable de plein droit au Client, et Toledo est libérée de tout engagement à l'égard de celui-ci à compter de la date de la cession.

18. Nullité d'une clause

Toledo enregistre dans ses fichiers des CG ne serait pas valable, les autres dispositions des CG restent néanmoins d'application. La disposition invalide est remplacée par une disposition valable dont les effets se rapprochent autant que possible de ceux de la disposition invalide.

19. Droit applicable et tribunal compétent

Le droit belge s'applique au présent contrat. En cas de litige, seuls les tribunaux de Belgique sont compétents.

20. Vie privée/Données personnelles

Toledo enregistre dans ses fichiers (siège social av. Louise, 375, 1050 Bruxelles) les données à caractère personnel que le Client lui communique. Les données à caractère personnel et les données de facturation du Client sont traitées en vue de la gestion de la Clientèle et du marketing direct, d'études de marché et de la prévention des fraudes et des infractions. Les données à caractère personnel peuvent être mentionnées dans un ou plusieurs annuaires téléphoniques alphabétiques, ou dans un ou plusieurs annuaires automatisés offrant d'autres critères de recherche que le tri alphabétique. Sur demande écrite, datée et signée adressée à Toledo, le Client peut prendre connaissance des données le concernant contenues dans le fichier et, éventuellement, les faire rectifier. Le Client devra toutefois s'acquitter au préalable de la redevance fixée par l'arrêté royal d'exécution de la loi sur la protection de la vie privée. Cette redevance est payée comptant, par chèque ou virement dans le cadre de son obligation légale d'assistance aux services d'aide et aux instances judiciaires, Toledo peut communiquer certaines données personnelles. Dans le cadre d'études de marché, des données peuvent être communiquées à des bureaux d'études de marché. Le Client peut également obtenir d'autres renseignements auprès du Registre public de la Commission pour la Protection de la Vie privée. Par la communication de ses données à caractère personnel, le Client autorise les traitements/consultations décrits plus haut aux fins décrites ci-dessus.