

Conditions générales relatives aux Belgacom e-Services

Article 1^{er} : objet

1.1 Les présentes conditions générales (ci-après les "Conditions générales") s'appliquent aux Belgacom e-Services, qui offrent au client (ci-après le "Client", "vous" et "votre") un accès personnel et sécurisé à diverses applications en ligne. Ces applications en ligne sont décrites dans les Conditions spécifiques jointes aux Conditions générales.

1.2 La fourniture des e-Services est régie par les présentes Conditions générales, les Conditions spécifiques et le formulaire de demande d'accès aux e-Services, dûment complété, (ci-après le "Formulaire de Souscription"), disponible sur le site Web de Belgacom.

Chaque application en ligne est soumise aux présentes Conditions générales et aux Conditions spécifiques relatives à l'application en ligne. Si les Conditions spécifiques diffèrent des Conditions générales, les dispositions des Conditions spécifiques prévalent.

Article 2 : règles de sécurité pour accéder aux e-Services

2.1 Votre mot de passe
Votre mot de passe et votre login personnel constituent votre clé d'accès à votre e-account. Utilisez-les pour vous faire authentifier par le système de sécurité Internet de Belgacom. Veillez à les traiter de façon confidentielle. Ne les communiquez à personne et changez régulièrement de mot de passe. Vous pouvez modifier votre mot de passe chaque fois que vous le souhaitez en vous connectant sur la page "mes e-Services" et en cliquant sur le lien "changer mot de passe".

2.2 Déconnexion
Vous fermerez tout e-Service à la fin de chaque session de consultation. Vous effectuerez un log off sur la page "mes e-Services" dès que vous n'aurez plus besoin d'accéder aux Belgacom e-Services. Ce faisant, vous éviterez qu'un tiers accède à votre e-account si vous vous éloignez de votre ordinateur sans avoir clôturé votre session.

2.3. Risque de sécurité lié à l'utilisation d'applications logicielles automatisées non approuvées
Pour des raisons de sécurité et pour préserver la sécurité de vos données, l'accès au site Web des Belgacom e-Services est limité aux navigateurs compatibles SSL.

N'utilisez en aucun cas d'autres logiciels, programmes, applications ou autres moyens pour accéder ou vous connecter au site Web de Belgacom ou pour automatiser le processus d'obtention, de téléchargement, de transfert ou de transmission de tout contenu vers ou à partir de systèmes informatiques ou de sites Web de Belgacom.

2.4. Les données auxquelles les e-Services donnent accès sont traitées de manière confidentielle par Belgacom. Elles sont uniquement accessibles aux membres du personnel de Belgacom qui sont chargés de la gestion des systèmes, de l'exécution des tests, de la résolution des problèmes à la demande du Client ou dans l'intérêt général de la disponibilité de l'application ou des applications. Des log-ins provisoires peuvent être créés à cet effet.

Article 3 : procédure, entrée en vigueur et durée

Le contrat relatif à l'accès aux e-Services entre en vigueur au moment où votre login et votre mot de passe sont activés par Belgacom.

Si des dispositions particulières concernant l'activation d'une application en ligne sont applicables, elles sont stipulées dans les Conditions spécifiques relatives à cette application en ligne.

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée.

Article 4 : limitations d'utilisation

L'accès aux e-Services et l'utilisation des applications en ligne obtenues grâce à ces derniers sont strictement limités à l'utilisateur identifié comme tel dans le Formulaire de Souscription.

Il n'est possible de créer qu'un seul utilisateur d'e-Services par numéro de client Belgacom.

Belgacom se réserve le droit de supprimer tout accès, si nécessaire sans préavis, en cas de détection d'une activité malicieuse par ses systèmes de sécurité. Ces mesures pourront inclure la suppression des e-accounts des utilisateurs ou le blocage des adresses de réseau.

Article 5 : responsabilité

5.1. Vous serez responsable de l'utilisation des applications en ligne auxquelles vous

accéderez à l'aide de vos login et mot de passe.

5.2. Sauf manquement intentionnel et/ou disposition légale impérative contraire, la responsabilité de Belgacom ne sera pas engagée pour :

- (i) la disponibilité des e-Services ;
- (ii) tout dommage direct, indirect, consécutif ou toute perte financière subie par vous.

5.3. Belgacom s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour le bon fonctionnement des e-Services et est seule à décider des moyens techniques permettant l'accès à ces e-Services.

Article 6 : droits de propriété intellectuelle

Les droits de propriété des données relatives au Client restent à tout moment la propriété de Belgacom. La fourniture des e-Services par Belgacom n'entraîne nullement un transfert des droits de propriété des données du Client.

Article 7 : perte et vol

7.1. Vous serez seul responsable de la perte ou du vol de votre login et/ou mot de passe.

7.2. En cas de perte ou de vol de votre mot de passe, vous êtes tenu de vous logger immédiatement et de changer votre mot de passe.

Si vous avez oublié votre mot de passe, il est possible d'en obtenir un nouveau par e-mail : consultez à cet effet la rubrique "mes e-Services" sur www.belgacom.be.

La gestion de votre account, sur le site Web des e-Services, vous permet de changer votre login.

Article 8 : cessation et désactivation

Chacune des parties peut à tout moment résilier le contrat par écrit moyennant un préavis de 15 jours calendrier.

La cessation du contrat entraîne automatiquement la désactivation de toutes les applications en ligne.

Si des dispositions particulières concernant la désactivation d'une application en ligne sont applicables, elles sont stipulées dans les Conditions spécifiques relatives à cette application en ligne.

Article 9 : modification des Conditions générales et des Conditions spécifiques

Belgacom se réserve le droit de modifier les présentes Conditions générales ainsi que les prix et les Conditions spécifiques. Elle s'engage à informer les Clients concernés au moins 15 (quinze) jours ouvrables avant l'entrée en vigueur des modifications par tout moyen qu'elle juge approprié, en ce compris par une communication en ligne sur le site Web des e-Services.

Si, à la suite d'une modification des Conditions générales ou spécifiques, vous n'acceptez pas les nouvelles conditions, vous pouvez résilier le contrat conformément à l'article 8.

Conditions spécifiques relatives à l'application en ligne "Bill Viewer"

Article 1 : Objet

1.1. Le Service Bill Viewer permet au Client de consulter en ligne ses données transactionnelles, comme les données relatives à la facturation.

Via les e-Services, vous accéderez grâce à Bill Viewer à vos données de facturation dans le but de contrôler vos coûts et votre budget.

1.2. Les données de facturation accessibles via Bill Viewer se distingueront de la facture officielle dans sa version papier (ci-après la "Facture officielle") qui est envoyée au Client.

1.3. Sauf dérogations prévues dans les présentes Conditions spécifiques, les Conditions générales relatives aux Belgacom e-Services s'appliquent au Service "Bill Viewer".

Article 2 : Responsabilité

2.1. Sauf manquement intentionnel et/ou disposition légale impérative contraire, la responsabilité de Belgacom ne sera pas engagée pour :

- l'exactitude et la cohérence des données fournies par Bill Viewer par rapport aux données contenues dans tout Document Officiel (tel que la Facture) qui vous est envoyé avant ou pendant l'utilisation des e-Services ;

- le délai éventuellement écoulé entre le moment d'émission d'un appel et celui où les données transactionnelles sont accessibles via le Service Bill Viewer ;

- 2.2. Les données obtenues grâce au Service Bill Viewer ne possèdent aucune valeur légale et n'entendent nullement refléter ou remplacer les Documents Officiels du Client (tels que la Facture).

Article 3 : procédure, activation et désactivation

Le Service Bill Viewer doit être activé en ligne par le Client via le site web des e-Services. Le Service Bill Viewer peut être désactivé à tout moment par le Client via le site web des e-Services.

Article 4 : Confidentialité et protection de la vie privée

4.1. . Conformément à l'article 110 §3 de la loi du 13 juin 2005 relatives aux communications électroniques, les données auxquelles le Service Bill Viewer donne accès ne contiendront aucun appel sortant vers des numéros gratuits ou des numéros d'assistance.

En cas de modification de la législation, Belgacom se réserve le droit, sans en avertir le Client au préalable, d'exclure des données accessibles via le Service Bill Viewer les appels sortants vers les numéros qui sont expressément exclus du contenu de la Facture Officielle par la législation en vigueur.

4.2. Belgacom attire l'attention du Client qui utilise le Service Bill Viewer à des fins professionnelles sur l'application de la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel (modifiée par la loi du 11 décembre 1998). Cette loi contient entre autres l'obligation, dès que les données sont enregistrées, d'informer les personnes concernées des fins auxquelles les données sont utilisées.

Conditions spécifiques relatives à l'application en ligne "Bill Online"

Bienvenue sur "Bill Online". Les présentes Conditions spécifiques sont établies en vue de définir en toute transparence les responsabilités de Belgacom et d'informer le Client de ses propres responsabilités, afin de permettre une utilisation correcte du Service. Belgacom souhaite en effet nouer une relation de confiance avec ses Clients.

Hormis les dérogations prévues dans les présentes Conditions spécifiques, l'application en ligne "Bill Online" de Belgacom est soumise aux Conditions générales relatives aux Belgacom e-Services.

Les présentes Conditions spécifiques concernent l'application en ligne "Bill Online" de Belgacom, un Service d'accès électronique aux données de facturation du Client ("le Service").

1. Votre abonnement à "Bill Online"

1. Définitions

Boîte aux lettres MyCertipost : une boîte aux lettres personnelle et sécurisée destinée aux communications électroniques et mise à disposition par Certipost S.A. en vue de l'utilisation des Services décrits sur son site web (www.mycertipost.be). Outre la facture électronique de Belgacom, le Client peut entre autres recevoir dans sa boîte aux lettres MyCertipost les factures d'autres fournisseurs par voie électronique.

Boîte aux lettres Bill Online : une boîte aux lettres personnelle et sécurisée destinée à la réception de la facture électronique de Belgacom et mise à disposition par Belgacom via le site web des e-Services.

2. Possibilités d'activation du Service

2.1.1. Activation automatique par Belgacom

Belgacom crée pour le Client une boîte aux lettres MyCertipost et l'en informe par courrier. Ce dernier mentionne le délai (délai d'opt-out) dans lequel le Client est habilité à communiquer à Belgacom qu'il refuse l'activation du Service.

2.1.2. Activation par le Client lui-même via le site web de Certipost

Le Client souscrit le contrat en ligne en se rendant directement sur le site web de Certipost S.A. : www.mycertipost.be.

Belgacom envoie au Client un avis électronique (notification) à sa boîte aux lettres MyCertipost, avec la confirmation de l'activation du Service.

2.1.3. Activation par le Client lui-même via le site web Belgacom e-Services

Le Client active le Service « Bill Online » via l'application Bill Viewer sur le site web Belgacom e-Services. Belgacom envoie au Client un message électronique (une notification) dans sa boîte aux lettres Bill Online avec la confirmation de l'activation du Service.

Ce mode d'activation permet uniquement au Client de recevoir de manière électronique les factures de Belgacom, mais n'inclut pas la possibilité de recevoir de manière électronique les factures d'autres fournisseurs.

Le Client qui opte pour une activation via le site web Belgacom e-Services peut passer à tout moment, conformément aux instructions sur le site web des e-Services, à une boîte aux lettres MyCertipost lui permettant de recevoir également des factures d'autres fournisseurs.

3. Ce Service permet au Client de consulter en ligne les données de facturation relatives à son numéro de client chez Belgacom, fournies par le système de facturation de Belgacom, et de les imprimer. Il s'agit plus spécifiquement des éléments suivants :

- l'historique des transactions (document de facturation, paiement, note de crédit), remontant aux dix-huit mois précédant la date de consultation ;
- toutes les données de facturation relatives à chaque document de facture impayée. Ces données peuvent également être téléchargées par le Client ;
- un aperçu des communications déjà effectuées mais non encore facturées, par catégorie d'appel, ainsi que les détails relatifs au document de facture en cours ;
- les détails des communications facturées figurant sur la dernière facture. Ces données peuvent également être téléchargées par le Client.

1.3. Par dérogation à l'article 54 des conditions générales du Service de téléphonie, plus aucune facture ne sera envoyée au Client sous format papier. Tout abonnement éventuel prévoyant la réception d'un récapitulatif détaillé des factures sous format papier est résilié.

En outre, Belgacom souligne qu'il lui est interdit, conformément à la législation fiscale en vigueur, d'accéder à une

demande de duplicata de la facture sous forme papier.

Belgacom invite dès lors le Client à conserver ses données de facturation ou à les imprimer, pour constituer des archives historiques dans le mois de réception.

En s'abonnant à ce Service, le Client est en effet censé être au courant que l'impression de la facture ne peut remplacer valablement la facture officielle.

1.5. La maintenance et le développement de l'infrastructure peuvent conduire Belgacom à limiter ou à suspendre le fonctionnement du Service. Belgacom s'engage à en réduire la durée au temps strictement nécessaire à la réalisation de ces travaux et à en informer, dans la mesure du possible, les Clients concernés par tout moyen approprié.

2. Communication de la facture par notification

Lorsqu'une facture est disponible sur le site de Belgacom Bill Viewer, Belgacom en avise le Client en envoyant une notification dans sa boîte aux lettres MyCertipost ou, selon le cas, sa boîte aux lettres Bill Online. Le Client recevra également un message à l'adresse e-mail renseignée lors de la première consultation de sa boîte aux lettres MyCertipost.

En ce qui concerne les Clients ayants activé le Service « Bill Online » via le site web Belgacom e-Services, ce message est envoyé à l'adresse e-mail renseignée par le Client lors de son inscription aux e-Services. Le Client a la possibilité de changer cette adresse e-mail par le biais des propriétés disponibles dans la navigation du Bill Viewer à partir de l'activation du Service « Bill Online ». Un tel changement d'adresse e-mail n'a pas d'impact sur l'adresse e-mail stockée dans le profil e-Services du Client.

Le Client est responsable pour l'introduction correcte et la mise à jour de son adresse e-mail.

Le Client est conscient que Belgacom n'a aucun contrôle sur la configuration et la gestion correcte des boîtes aux lettres MyCertipost de ses Clients.

Il s'engage à consulter régulièrement et de manière proactive Belgacom Bill Viewer et sa boîte aux lettres MyCertipost ou, selon le cas, sa boîte aux lettres Bill Online pour s'assurer de la mise à disposition de ses factures.

Dès que la facture a été établie par Belgacom, le montant dû doit être payé avant la date figurant sur celle-ci, que le Client ait ou non reçu, ouvert ou lu les avis électroniques relatifs aux factures et qu'il ait ou non consulté Belgacom Bill Viewer. Les modalités de paiement ainsi que les procédures de rappel restent inchangées.

Par dérogation au précédent paragraphe, le Client, personne physique utilisant son raccordement à des fins privées et optant pour un document mensuel de facturation, bénéficiera d'un délai de paiement de 15 jours calendrier à compter de la date de la facture.

3. Durée et résiliation

En cas d'activation automatique par Belgacom, le contrat est conclu à l'expiration du délai d'opt-out et entre en vigueur dès l'émission du document de facturation suivant.

En cas d'activation par le Client lui-même via le site web de Certipost, le contrat, sauf disposition contraire, est conclu le jour de l'envoi de la notification de la confirmation de l'inscription par Belgacom dans la boîte aux lettres MyCertipost du Client. Il entre en vigueur dès l'émission du document de facturation suivant.

En cas d'activation par le Client lui-même via le site web Belgacom e-Services, le contrat, sauf disposition contraire, est conclu le jour de l'envoi de la notification de la confirmation de l'inscription par Belgacom dans la boîte aux lettres Bill Online du Client. Il entre en vigueur dès l'émission du document de facturation suivant.

Chaque partie peut à tout moment résilier en ligne le Service "Bill Online" via le site web de Certipost S.A. (www.mycertipost.be). Les Clients ayant activé le Service « Bill Online » via l'application Bill Viewer sur le site Belgacom e-Services et qui ne sont pas passés à une boîte aux lettres MyCertipost, ne peuvent résilier le Service « Bill Online » que via l'application Bill Viewer sur le site web e-Services.

Cette résiliation implique l'annulation du Service et le Client sera réinséré dans le processus de facturation papier standard. Cette résiliation ne porte nullement atteinte aux droits de Belgacom en ce qui concerne le paiement des factures en cours. Belgacom n'enverra pas de copies papier de documents de facturation électroniques.

4. Confidentialité et protection de la vie privée

4.1. Conformément à l'article 110 §3 de la loi du 13 juin 2005 relatives aux communications électroniques, les données auxquelles permet d'accéder le Service ne comporteront pas de communications sortantes vers les numéros gratuits ou des numéros d'urgence.

En cas de modification de la législation, Belgacom se réserve le droit, sans en avertir le Client au préalable, d'exclure des données accessibles via le Service les appels sortants vers les numéros qui sont expressément exclus du contenu de la Facture Officielle par la législation en vigueur.

4.2. Certaines données relatives à la présence éventuelle de produits/Services de la concurrence sur le raccordement de Belgacom (par exemple Carrier Pre Select) sont accessibles via le Service. Ces données sont néanmoins protégées au sein de Belgacom et ne sont pas utilisées à des fins de marketing ou de vente.

5. Modification des Conditions spécifiques

Belgacom se réserve le droit de modifier les présentes Conditions spécifiques. Elle s'engage à en informer le Client, par tout moyen approprié, au moins quinze jours ouvrables avant l'entrée en vigueur des modifications.

Le Client qui n'accepte pas les nouvelles conditions proposées à l'occasion d'une modification des Conditions spécifiques peut résilier le contrat conformément à l'article 3 des Conditions spécifiques relatives au Service "Bill Online", sans être redevable d'une quelconque indemnité.

Conditions spécifiques relatives à l'application en ligne "SMS Sender"

Article 1 : Objet

Le Service "SMS Sender" permet au Client d'envoyer des SMS depuis le site web de Belgacom (www.belgacom.be) vers les numéros fixes et mobiles des opérateurs télécoms avec lesquels des accords sont conclus en la matière. L'envoi de SMS est soumis aux mêmes conditions que celles applicables à l'envoi de SMS via la ligne téléphonique fixe. Ces conditions sont mentionnées sur www.belgacom.be/sms.

Article 2 : procédure, entrée en vigueur et durée

Le Service SMS Sender doit être activé en ligne par le Client via le site web des e-Services. Le Service SMS Sender peut être désactivé à tout moment par le Client via le site web des e-Services.

Article 3 : Conditions d'utilisation

Le Service SMS Sender est uniquement accessible aux Clients de Belgacom qui disposent d'une ligne PSTN ou ISDN de Belgacom. En utilisant le Service SMS Sender, le Client s'engage à respecter les conditions prévues en la matière. Le Client n'utilisera pas le Service SMS pour le spamming ou à d'autres fins illégales. Il respectera la législation en matière d'envoi de publicité par SMS et ne portera pas atteinte à la vie privée des destinataires. Les infractions peuvent être sanctionnées pénalement. Belgacom se réserve le droit de refuser l'accès au Service SMS Sender en cas d'abus.

Article 4 : tarifs et facturation

Le Client a le droit d'envoyer deux SMS gratuits par jour vers une ligne fixe de Belgacom via le Service SMS Sender. Le troisième SMS et les SMS suivants envoyés vers une ligne fixe de Belgacom ainsi que les SMS envoyés vers des numéros mobiles seront portés en compte sur votre prochaine facture Belgacom. Cette facture est payable aux conditions prévues dans les Conditions générales relatives au Service de téléphonie. Les tarifs applicables sont

mentionnés sur la page du site web des e-Services qui permet l'envoi des SMS.

Conditions spécifiques relatives à l'application en ligne "Click & Buy"

Article 1 : Objet

Le Service Click & Buy permet au Client de payer par l'intermédiaire de sa facture Belgacom les produits et Services achetés en ligne via le site web de Belgacom ou de Belgacom Skynet.

Article 2 : conditions d'accès au Service Click & Buy

Le Service Click & Buy est uniquement accessible aux Clients de Belgacom qui disposent d'une ligne PSTN ou ISDN de Belgacom. Belgacom se réserve le droit de refuser l'accès au Service Click & Buy ou de désactiver ledit Service si le Client ne respecte pas les Conditions générales ou spécifiques lors de l'utilisation du Service ou en cas de fraude présumée ou reconnue, ou de doute sérieux quant à la solvabilité du Client.

Article 3 : procédure, activation et désactivation

Le Service Click & Buy doit être activé en ligne par le Client via le site web des e-Services. Le Service Click & Buy peut être désactivé à tout moment par le Client via le site web des e-Services.

Article 4 : utilisation du Service Click & Buy

Il est possible d'utiliser le Service Click & Buy lorsque le logo de Click & Buy est affiché à côté des possibilités de paiement des produits ou Services. L'accord du Client sera demandé pour tout paiement effectué via le Service Click & Buy.

Article 5 : facturation

Le montant à payer sera comptabilisé sur la convention de facturation choisie par le Client à partir du moment où ce dernier fait savoir qu'il souhaite payer via le Service Click & Buy. Le montant dû sera imputé sur la prochaine facture du Client. Ce montant est payable aux conditions prévues dans les conditions générales relatives au Service de téléphonie.

Belgacom a le droit d'envoyer des factures intermédiaires ou une demande d'avance à valoir sur la facture suivante si en raison de l'utilisation du Service Click & Buy, le montant total à facturer dépasse d'au moins 125 € HTVA le montant moyen facturé pour l'ensemble des Services de télécommunications du Client et calculé sur une période de quatre bimestres ou de quatre mois de facturation complets.

Conditions spécifiques relatives à l'application en ligne "ADSL Community"

Article 1 : Objet

L'application en ligne "ADSL Community" permet au Client participant à l'action de parrainage "Belgacom ADSL Community" de consulter en ligne les données suivantes :

- le nombre total de points du Client qui participe à l'action de parrainage ;
- un aperçu de tous les prix liés à l'action ;
- une sélection des prix pour lesquels le Client entre en ligne de compte sur la base du nombre total de points actuellement détenus ;
- la liste des numéros de téléphone des "filleuls" du Client ainsi que la date à laquelle ils sont devenus Clients ;
- la commande en ligne des cadeaux auxquels le Client a droit sur la base du nombre total de points actuellement détenus.

Article 2 : conditions d'accès au Service

L'application en ligne "ADSL Community" est accessible uniquement aux Clients du marché résidentiel abonnés au Service Belgacom ADSL Go ou Belgacom ADSL Plus.

Article 3 : procédure, entrée en vigueur et durée

L'application en ligne "ADSL Community" peut être activée et désactivée par le Client via le site web des e-Services.

Conditions spécifiques relatives à l'application en ligne "ADSL Fast Click"

Article 1 : Objet

Le Service "ADSL Fast Click" permet au Client d'accroître temporairement les performances de sa connexion ADSL. Les caractéristiques exactes du Service sont mentionnées sur la page web au départ de laquelle le Service est activé. Belgacom augmente la vitesse de téléchargement en amont de la connexion ADSL des Clients qui font appel au Service "ADSL FastClick". Le Service "ADSL FastClick" ne modifie en rien les autres facteurs influençant la vitesse de la connexion du Client sur Internet et sur lesquels Belgacom n'a aucune emprise, comme la configuration du PC du Client, les logiciels utilisés et la vitesse du serveur web.

Article 2 : conditions d'accès au Service

Le Service "ADSL Fast Click" est accessible uniquement aux Clients Belgacom ADSL Go.

Article 3 : procédure, entrée en vigueur et durée

Le Service "ADSL Fast Click" doit être activé par le Client via le site web des e-Services.

Dès l'activation du Service, la vitesse de la connexion ADSL du Client augmente pendant une période déterminée, comme décrit sur la page web des e-Services au départ de laquelle le Service est activé. Le Client est également informé par e-mail de l'activation du Service.

Article 4 : facturation et tarifs

Le tarif pour l'utilisation du Service "ADSL Fast Click" est mentionné sur la page web au départ de laquelle le Service est activé.

Le montant dû sera imputé sur la prochaine facture du Client. Ce montant est payable aux conditions prévues dans les conditions générales relatives au Service de téléphonie.