

Conditions générales de vente et de service

1. Définitions

- 1.1. CGV : les présentes conditions générales de vente.
- 1.2. Client : la personne physique, morale ou l'association de fait qui conclut un Contrat avec Belgium Telecom.
- 1.3. Contrat : le contrat conclu entre la Société et le Client, dont les dispositions sont précisées dans l'Offre et incluent les CGV.
- 1.4. Offre : le document émis par la Société et décrivant le matériel, les logiciels et les services que Belgium Telecom propose de fournir au Client, ainsi que leur prix et les informations techniques nécessaires à la livraison desdits services.
- 1.5. Prestations : le matériel, les logiciels et les services que la Société fournit dans le cadre d'un Contrat.
- 1.6. Société: la société anonyme BELGIUM TELECOM, dont le siège social est établi Chaussée de Waterloo, 851, à 1180 BRUXELLES, inscrite au registre des personnes morales de Bruxelles sous le numéro BE0424 559 595.

2. Champ d'application

- 2.1. Sauf accord écrit et exprès de la Société pour en exclure l'application, les CGV s'appliquent de plein droit à toutes les Prestations.
- 2.2. En conséquence, le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du Client aux CGV.

3. Formation du contrat

- 3.1. Sauf mention contraire expresse, l'Offre et les prix qui y sont indiqués ont une durée de validité de 30 jours.
- 3.2. Le Contrat sera réputé parfait par la réception de l'acceptation de l'Offre par le Client, établie par sa signature sur cette offre ou par tout autre moyen de preuve admis en matière commerciale.
- 3.3. Une fois le Contrat formé, sauf accord écrit de la Société, toute annulation de la commande est impossible.
- 3.4. Toute personne qui passe une commande et demande de la facturer à un tiers est solidairement responsable de son paiement à l'égard de la Société.
- 3.5. Seuls les termes de l'Offre engagent la Société. Les études comparatives et différentes analyses effectuées par la Société préalablement à la signature du Contrat, sur la base de situations, factures et informations diverses reçues du Client, sont faites de bonne foi, sous réserves d'erreurs ou omissions involontaires, mais sont purement estimatives et n'ont pas de valeur contractuelle. Elles n'engagent pas la responsabilité de la Société.

4. Prix.

- 4.1. Les prix indiqués sont toujours donnés HTVA et hors toutes autres taxes éventuellement applicables, sauf indication expresse contraire.
- 4.2. Les prix indiqués sur le site ou dans les catalogues sont susceptibles d'être modifiés à tout moment et sans préavis.
- 4.3. Le prix mentionné dans l'Offre ne couvre que les Prestations qui y sont expressément visées. Tout matériel, logiciel ou service non mentionné dans l'Offre sera facturé en supplément, au tarif en vigueur au moment où il est fourni par la Société.

5. Paiement

- 5.1. Les factures sont payables au comptant, sans escompte.
- 5.2. Toute contestation d'une facture doit être adressée à la Société par lettre recommandée ou mail avec accusé de réception dans les 8 jours ouvrables suivant la réception de la facture.
- 5.3. En cas de retard de paiement, les montants impayés sont majorés de plein droit et sans mise en demeure d'un intérêt de retard de 10% par an et d'une indemnité forfaitaire de 10% avec un minimum de 75 €.
- 5.4. Le défaut de paiement de factures venues à échéance autorise la Société à suspendre de plein droit et sans mise en demeure l'exécution de toute Prestation en cours et futures.

6. Livraison et installation

- 6.1. Les délais de livraison ne sont donnés qu'à titre indicatif, la Société étant notamment tributaire de la disponibilité de l'opérateur et de tout autre tiers dont l'intervention est requise pour l'installation et la mise en service du matériel et du logiciel. En conséquence, dans les cas où ces délais ne seraient pas respectés, le Client ne pourra ni résilier le contrat, ni solliciter sa résolution, ni réclamer de quelconques dommages et intérêts à la Société.
- 6.2. Le Client s'engage à disposer, à la date prévue pour l'installation et la mise en service, d'une infrastructure informatique et d'un câblage structuré et de qualité et de tous les raccordements, équipements ou accessoires demandés par la Société ou dont la Société peut raisonnablement s'attendre à ce qu'ils soient disponibles dans des installations professionnelles.
- 6.3. Sauf contestation explicite du Client notifiée par lettre recommandée dans les 30 jours ouvrables suivant la livraison et l'installation par la Société, toutes les Prestations sont réputées avoir été effectuées conformément à l'Offre et suivant les règles de l'art.
- 6.4. Les prestations sont réalisées à l'adresse communiquée par le Client, telle que mentionnée dans l'Offre.

7. Propriété intellectuelle

- 7.1. Les logiciels fournis par la Société demeurent la propriété de leurs concepteurs. Seule, une licence d'utilisation est accordée au Client.
- 7.2. Le Client ne pourra en aucun cas les céder, les concéder, les mettre en gage, les communiquer ou les prêter à titre onéreux ou à titre gratuit, ni permettre leur utilisation par un nombre d'utilisateurs excédant le nombre maximum d'utilisateurs mentionné dans le Contrat.

8. Sécurité

- 8.1. La sécurité du réseau informatique et des installations reste de la responsabilité exclusive du Client et de ses informaticiens, qui doivent notamment veiller à ce que les équipements fournis par la Société soient derrière toutes les protections nécessaires, aussi bien internes que vis-à-vis du monde extérieur (internet et autres). Le Client est également responsable de la gestion de ses données et de la protection des mots de passe et code d'accès, ce qui implique notamment qu'il est responsable de la prise de mesures visant à éviter la perte des données (p. ex., via Back-up) ou à prévenir l'accès frauduleux à son système informatique via Internet ou via des connexions avec d'autres types de réseaux ou matériel. La Société ne peut pas être tenue responsable du contenu des données accessibles via Internet, ni d'un quelconque dommage subi par le Client à la suite d'un piratage de son réseau ou de ses installations.
- 8.2. Appels vers les services de secours (100, 101, 112) : en cas d'utilisation d'un réseau de téléphonie par internet, les services de secours peuvent identifier une adresse différente de celle où l'appelant se trouve effectivement. Il est de la responsabilité de l'appelant de mentionner l'adresse à laquelle les services de secours doivent se rendre.

9. Utilisation du matériel et des logiciels fournis

- 9.1. Le Client est responsable de l'utilisation du matériel et du logiciel fourni, en bon père de famille et conformément aux lois et règlements en vigueur. Par ailleurs, le Client s'engage à ne pas utiliser le matériel ou les logiciels fournis dans un but illicite.
- 9.2. Sans limitation à la généralité de ce qui précède, le Client s'engage notamment à respecter les réglementations applicables en matière d'enregistrement des conversations et communications électroniques, s'il fait usage d'une fonctionnalité d'enregistrement des appels disponible sur le matériel et/ou les logiciels fournis par la Société.

10. Garantie

- 10.1. La garantie sur les Prestations est limitée à la garantie du fabricant, dont Belgium Telecom cède le bénéfice au Client (étant entendu que les conditions, restrictions et exclusions prévues par cette garantie s'appliquent au Client) (exemple garantie MITEL : un an pièces et main d'œuvre pour le matériel, trois mois pour les logiciels sous réserve de conditions). Cette garantie est notamment exclue dans les cas suivants : si les instructions d'utilisation communiquées au Client n'ont pas été respectées, si le matériel ou les logiciels ont été utilisés erronément ou si le Client a procédé ou fait procéder à des modifications sur le matériel ou les logiciels sans l'accord exprès et écrit de la Société. La Société ne fournit aucune garantie complémentaire à celle du fabricant.
- 10.2. Tout matériel ou logiciel de remplacement ou service non couvert par la garantie du fabricant ou par un contrat de maintenance conclu avec la Société sera facturé au Client, selon les tarifs en vigueur au moment de la fourniture dudit matériel, logiciel ou service.
- 10.3. La Société ne peut en aucun cas être tenue responsable si le fabricant cesse de produire, développer ou mettre à jour le matériel ou les logiciels fournis.

11. Responsabilité

- 11.1. La Société ne peut être tenue responsable qu'en cas de dol ou de faute lourde de sa part ou de la part de ses préposés. Dans tous les cas, sa responsabilité est limitée à la réparation des dommages réels, directs et personnels que le Client a subis, à l'exclusion de tout dommage indirect ou immatériel tel que, sans limitation, la perte de rentrées et de gains, la perte de clientèle ou la détérioration de données, la perte de contrats et les frais supplémentaires.
- 11.2. Le montant des dommages et intérêts dus au Client dans les cas où la responsabilité de la Société est engagée sur la base de l'article 11.1 est en toute hypothèse plafonné au montant hors TVA effectivement payé par le Client pour les Prestations qui sont à l'origine de son dommage.
- 11.3. La Société n'encourt aucune responsabilité en relation avec les services livrés par des tiers et accessibles via le réseau installé par la Société, ni en relation avec la facturation de ce tiers.
- 11.4. La Société ne pourra être responsable en cas d'inexécution ou de retard d'exécution d'une quelconque Prestation résultant d'un événement de force majeure. Sont notamment considérés comme un événement de force majeure, sans que la Société n'ait à prouver leur caractère imprévisible ou irrésistible, les circonstances suivantes : les actes ou guerre, guerre civile, mobilisation, troubles, grève, lock-out, tant dans le chef de la Société que de ses fournisseurs, panne d'équipement non fourni par la Société, incendie, interruption des moyens de transport, difficultés d'approvisionnement des matières premières, matériaux et énergie ainsi que des restrictions ou des dispositions d'interdiction imposées par les autorités.
De même en cas d'inexécution ou de retard d'exécution d'une quelconque Prestation résultant du fait d'un tiers et notamment de tout acte ou omission des exploitants de réseaux de télécommunication ou des fournisseurs d'accès à Internet.

12. Dispositions générales

- 12.1. La nullité ou l'inapplicabilité d'une des clauses des CGV n'affecte pas la validité des autres clauses.
- 12.2. Le fait pour la Société de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une clause des CGV ne peut être interprété par le Client comme valant renonciation par la Société à se prévaloir ultérieurement de cette clause ou de toute autre disposition des CGV.

13. Prescription - droit applicable – litiges – prescription

- 13.1. Toute action contre la Société est prescrite au terme d'un délai d'un an à compter du fait susceptible de fonder ladite action.
- 13.2. La présente convention est régie par le droit belge.
- 13.3. En cas de litige, seuls les tribunaux francophones de Bruxelles sont compétents.