

## CONDITIONS GÉNÉRALES ULTRAVOX TELECOM ADSL SERVICES

### 1. Introduction

1.1 Les présentes conditions internet règlent les rapports juridiques entre l'offreur, à savoir Ultravox Telecom, et le client/l'abonné à partir de la demande d'un produit ou service internet. Elles font partie du contrat et sont applicables à tous les actes juridiques qui s'y rapportent. Des modifications ou ajouts à la demande du client/abonné ne seront valables que s'ils ont été confirmés par écrit par Ultravox Telecom. Les conditions internet appliquées par le client/abonné sont explicitement rejetées par Ultravox Telecom.

### 2. Description des services

2.1 Ultravox Telecom offre au client/abonné la possibilité, moyennant paiement des tarifs déterminés par elle, d'obtenir une vaste gamme de services internet, tels que - énumérés de façon non limitative: l'accès internet (via diverses technologies), e-mail, lignes louées, hébergement (partagé et dédié), ...

2.2 Les spécifications techniques des services précités, ainsi que les conditions spéciales liées à leur utilisation, sont décrites en ligne sur le site web [www.ultravoxdsl.be](http://www.ultravoxdsl.be) et dans le manuel ou dans les documents mis à disposition du client/abonné et qui font partie intégrante de la convention. Aucune garantie de performance n'est applicable aux accès DSL, sauf si une mention contraire est explicitement stipulée.

### 3. Règlement de la facture

3.1 Sauf si convenu autrement par écrit, les services internet exigent le paiement de frais de démarrage qui sera suivi d'une facturation périodique.

3.2 Le règlement de la facture s'effectue en principe et sauf dispositions écrites plus spécifiques chaque année. Le client/abonné reçoit une facture par poste ou par e-mail. Les paiements s'effectuent par conséquent annuellement et au préalable.

3.3 Chacune des parties a le droit d'interrompre l'exécution de ses obligations envers l'autre partie en cas de défaut. Une telle interruption ne délie pas l'autre partie du respect de ses obligations.

Indépendamment des intérêts de retard, les parties conviennent explicitement que le non-paiement d'une seule facture ou de son solde à la date d'échéance entraîne de plein droit des coûts suivants:

2e rappel : €7,50;

3e rappel, constitution en demeure : €15;

quand un dossier est transmis pour encaissement: un minimum de €61,97 à titre d'indemnité forfaitaire, conventionnelle et non réductible.

3.4 Ultravox Telecom se réserve le droit de modifier à tout moment les conditions. En cas de notification de modifications proposées des conditions contractuelles, le client/l'abonné a le droit de résilier le contrat de façon traçable (p.ex. par la poste, fax,...) et ce sans amende. Le client/l'abonné est notifié dûment, individuellement et à temps et ce au moins un mois d'avance (par courriel ou par poste) de telles modifications et est notifié en même temps de son droit de résilier le contrat sans amende et ce au plus tard le dernier jour du mois suivant l'entrée en vigueur des modifications s'il n'accepte pas les nouvelles conditions.

3.5 Ultravox Telecom se réserve le droit de modifier à tout moment les prix des services périodiques. Les tarifs indiqués sur [www.ULTRAVOXDSL.be](http://www.ULTRAVOXDSL.be) priment sur les tarifs écrits. Si la modification de prix consiste en une augmentation autre que l'indexation, le client/abonné a le droit de résilier le contrat de façon traçable (p.ex. par poste, fax) au plus tard le dernier jour du mois suivant l'entrée en vigueur des modifications s'il n'accepte pas les nouvelles conditions.

3.6 Si le client/abonné a des réclamations concernant l'exactitude du montant de la facture, il pourra communiquer à Ultravox Telecom ses objections par écrit dans les trente (30) jours après la date de la facture ou la note de crédit. Après réception de l'objection, Ultravox Telecom examinera l'exactitude du montant de la facture.

### 4. Conditions de paiement pour les abonnements DSL

4.1 Les paiements sont réglés:

- Au préalable, par un (1) mois avec domiciliation pour les abonnements à payer par mois.

- Au préalable, par douze (12) mois avec virement ou carte de crédit pour les abonnements à payer par an.

4.2 Activations:

- Les abonnements DSL avec adresse IP dynamique sont activés dans les vingt (20) jours ouvrables après le paiement, sous réserve de complications techniques (par ex. réprobation de la ligne, données erronées communiquées par l'utilisateur final: par ex. numéro de téléphone ou numéro client erroné,...);

- Les abonnements DSL avec adresse IP fixe sont activés dans les vingt (20) jours ouvrables, sous réserve de complications techniques (par ex. réprobation de la ligne, données erronées communiquées par l'utilisateur final: par ex. numéro de téléphone ou numéro client erroné,...).

### 5. Accès internet

5.1 L'abonnement entre en vigueur à partir de l'envoi par Ultravox Telecom du code d'accès. En délivrant un mot de passe et un code d'accès, Ultravox Telecom donne au client/abonné l'autorisation de se rendre sur l'internet via le serveur d'Ultravox Telecom.

5.2 Le client/abonné déclare connaître le fonctionnement de l'accès internet et de l'internet et accepter les règles d'utilisation telles que mentionnées à l'Art. 6, applicables à l'internet.

5.3 Ultravox Telecom se réserve le droit d'exécuter des modifications procédurales et techniques (y compris la modification de numéros de téléphone des points de connexion au réseau de Ultravox Telecom ainsi que la procédure de login) et/ou des améliorations au service Ultravox Telecom ou au code d'accès d'un client/abonné, si le fonctionnement d' Ultravox Telecom l'exige. Le client/abonné en sera informé au préalable.

5.4 Sauf si convenu autrement dans des conditions spécifiques, le droit d'utiliser le service Ultravox Telecom est réservé au client/abonné en sa qualité de personne physique ou morale et est limité à un utilisateur sur une installation, sauf si convenu autrement. Le client/abonné ne pourra pas dépasser les droits qui lui sont accordés, notamment entre autres en souscrivant un abonnement pour un ordinateur et y raccordant un réseau local d'ordinateurs (LAN) ou plusieurs ordinateurs et leur donnant accès au service Ultravox Telecom, utiliser une adresse IP dynamique de façon permanente à ce que le client/abonné dispose d'une adresse IP fixe, sauf autrement stipulé dans les spécifications du produit. Au cas où le client/abonné négligerait cette interdiction, Ultravox Telecom peut mettre fin au présent contrat avec entrée en vigueur immédiate et sans mise en demeure préalable au détriment du client/abonné.

5.5 Le client/abonné utilise le service (téléphonique) donnant accès aux points de connexion de Ultravox Telecom . Les services de l'opérateur télécom utilisés pour avoir accès aux différents points de connexion régionaux font l'objet d'un contrat séparé (avec une facturation séparée) chez cet opérateur, aux tarifs et conditions standards du service concerné. Ultravox Telecom n'est pas responsable des problèmes liés à la communication téléphonique ou la ligne louée entre le client/abonné et les points de connexion d'Ultravox Telecom , causés par ou dus à l'opérateur télécom.

## 6. Obligations et responsabilités du client/abonné

6.1 Le client/abonné est obligé de donner des informations correctes. Ultravox Telecom facturera des frais administratifs de € 12,40 hors TVA / €15,00 TVA incl. au cas où il y a des modifications administratives aux coordonnées initiales, ou au cas où le client/abonné veut changer des données de facturation.

6.2 Le client/abonné s'engage à l'enregistrement qu'il soit identifiable à chaque utilisation de l'accès internet. Ceci implique que le client/abonné s'engage à ne pas dissimuler ou rendre méconnaissable son numéro de téléphone lors de l'enregistrement ni lors de toute utilisation ultérieure de l'accès internet.

6.3 Le client/abonné utilisera les services et produits Ultravox Telecom conformément à la législation et réglementation applicables et se comportera conformément à ce qu'on peut attendre de la part d'une personne responsable et minutieuse.

6.4 Le client/abonné doit s'abstenir de toute utilisation illicite de l'internet en général et des services Ultravox Telecom en particulier. Il n'utilisera pas les services pour des actes illégitimes, pour commettre des actes délictueux et/ou des actes contraires aux usages sur l'internet :

- Le client/abonné s'engage à respecter les législations en vigueur lorsqu'il utilise les services Ultravox Telecom . Sont notamment interdites, toutes formes de communication ayant un caractère illégal, injuste, obscène ou blasphématoire et constituant une atteinte à l'ordre public et/ou aux bonnes mœurs et à la vie privée d'autres clients/abonnés ou tiers, à la législation en vigueur en matière de racisme ou xénophobie, ainsi que la diffusion illicite et/ou délictuelle d'informations secrètes ou confidentielles.

- Le client/l'abonné s'engage à respecter les droits de propriété intellectuelle ( dont notamment, mais sans restriction, les droits d'auteur, les droits des marques, les droits de brevet et droits sur les bases de données) de Ultravox Telecom , des autres client/abonnés et de tiers.

- Le client/abonné s'engage à ne pas envoyer des messages non sollicités, à ne pas diffuser de virus ni perturber la communication ou le stockage de données d'aucune autre façon et ne pas porter préjudice aux services Ultravox Telecom , et à ne pas réduire ou empêcher l'utilisation ou la capacité de ces services Ultravox Telecom pour d'autres clients/ abonnés ou tiers, notamment en sur chargeant inutilement l'internet en causant un énorme flux de communication injustifié (flooding, spamming, etc.)

- Le client/abonné s'engage à ne pas poser des actes de piraterie informatique ou 'hacking' à l'égard du système d' Ultravox Telecom ou tout autre système, à ne pas s'introduire dans des bases de données ou systèmes à l'aide de fausses clés, de faux codes et/ou des fausses qualités ou de toute autre façon illégale, à ne pas commettre de vol de données et à ne pas porter atteinte à endommager ou détruire l'intégrité des données et programmes informatiques.

6.5 Ultravox Telecom demande à ses clients/abonnés de l'informer de tout contenu non autorisé accessible à partir de son réseau, afin de permettre à Ultravox Telecom de prendre les mesures nécessaires et utiles en vue de supprimer ces informations ou de les rendre inaccessibles.

6.6 Le client/abonné est, comme titulaire de la ligne téléphonique, responsable de chaque modification sur cette ligne: au cas où l'abonnement téléphonique de la ligne active (sur laquelle l'abonnement ADSL d' Ultravox Telecom est activé) sera résilié, l'opérateur du réseau mettra l'abonnement ADSL d' Ultravox Telecom automatiquement sur raw copper (= ligne fixe sans téléphonie) pour que la continuité de la connexion ADSL est garantie. L'opérateur du réseau facturera Ultravox Telecom chaque mois pour ce raw copper. Ces coûts mensuels seront facturés au client/abonné dès la date de la conversion sur raw copper

6.7 En cas de défaillance grave de la part du client/abonné à ses obligations, Ultravox Telecom peut bloquer la présente convention, ou en cas de défaillance très grave, mettre fin à la présente convention. En cas de défaillance très grave par le client/abonné, Ultravox Telecom peut immédiatement sans mise en demeure ni intervention d'un tribunal, bloquer, suspendre, limiter et/ou modifier, pour le client/abonné, temporairement ou non, l'accès au service Ultravox Telecom (y compris mais sans restriction, au site web hébergé et/ou compte e-mail), le code d'accès, l'adresse e-mail, son système et ou ses interfaces et/ou

prendre d'autres mesures et/ou, le cas échéant, au choix d'Ultravox Telecom mettre fin à la présente convention sans l'intervention d'un tribunal. Ultravox Telecom met au courant le client/abonné de cette mesure dans un délai raisonnable. Un défaut très grave est notamment un défaut aux obligations mentionnées à l'article 6. En cas d'un tel défaut par le client/abonné, Ultravox Telecom se réserve le droit de rendre responsable le client/abonné des dommages subis par Ultravox Telecom. En cas de résiliation, le client/abonné n'a aucun droit à quelque remboursement ou indemnisation des éventuels dommages subis par lui, de quelque nature que ce soit.

6.8 Pendant la durée de la suspension du service Ultravox Telecom, le paiement du prix reste dû.

## 7. Obligations et responsabilités d' Ultravox Telecom

7.1 A l'exception du temps nécessaire à la maintenance des services Ultravox Telecom par ou de la part d'Ultravox Telecom, Ultravox Telecom s'efforcera à mettre à disposition ses services. Ultravox Telecom se réserve le droit de suspendre ou limiter le service pour des raisons de maintenance, pour exécuter des adaptations ou si l'utilisation ou une perturbation d'un service perturbe d'autres services d' Ultravox Telecom. Ultravox Telecom veillera à limiter la durée au temps nécessaire à l'exécution des travaux. Ultravox Telecom ne sera responsable d'aucune indemnité pour de telles suspensions ou restrictions.

7.2 Défaillances dans les services pour cause de force majeure: Ultravox Telecom n'est pas responsable de l'indisponibilité d'un quelconque service Ultravox Telecom et/ou de toute autre défaillance découlant de circonstances qui ne lui sont pas imputables, comme notamment mais non de façon limitative, les perturbations et/ou pannes d'internet et des connexions internet, du réseau téléphonique, de l'infrastructure des télécommunications d'un opérateur, des connexions de communication ou d'appareils d' Ultravox Telecom ou de tiers fournissant des services à, Ultravox Telecom de l'alimentation électrique, de l'occupation complète des lignes d'appel d' Ultravox Telecom et d'autres perturbations en dehors du pouvoir d' Ultravox Telecom et par ailleurs également les conflits internationaux, les réglementations et restrictions relatives aux importations, les mesures d'une quelconque autorité, des actes de violence ou à main armée, des irrégularités de travail, des actes de boycottage, des retards ou non exécutions de livraisons de contrats de tiers d'Ultravox Telecom.

En cas d'indisponibilité ou de défaillance due à l'une des circonstances décrites ci-dessus pour une période de plus de deux (2) mois, chaque partie est habilitée à résilier la convention.

7.3 Dommages à et par des tiers: Ultravox Telecom ne peut pas être tenue responsable d'abus quelconques, d'actes illicites ou de délits commis par son client/abonné ou des tiers utilisant directement ou indirectement les services Ultravox Telecom. Ultravox Telecom ne peut pas être tenue responsable du contenu des communications entrantes et sortantes, de messages ou toutes autres formes de communication vers et du client/abonné sauf si ceux-ci ont été établis Ultravox Telecom. Ainsi, Ultravox Telecom ne peut pas non plus être tenue responsable des services, ni de leur facturation, si ceux-ci sont proposés par des tiers et sont accessibles par son réseau. Ultravox Telecom ne peut pas être tenue responsable de transactions entre un tiers et le client/abonné. Ultravox Telecom n'est en aucun cas partie d'un contrat conclu entre le tiers et le client/abonné d'Ultravox Telecom, sauf mention contraire.

7.4 Dommages au client/abonné: Ultravox Telecom est exclusivement responsable des dommages directs découlant d'une défaillance contractuelle d' Ultravox Telecom au client/abonné suite à un acte délibéré ou une faute grave d'Ultravox Telecom elle-même ou celui d'un de ses employés pouvant être prouvé par le client/abonné et constaté par Ultravox Telecom. En cas de responsabilité de Ultravox Telecom, sur quelque base que ce soit, le dédommagement auquel peut faire appel le client/abonné par événement - des événements connexes étant considérés comme un seul événement - ne pourra jamais être supérieur au montant payé par le client/abonné pour l'accès aux services Ultravox Telecom durant douze (12) mois, tous dédommagements compris. En aucun cas, Ultravox Telecom ne sera responsable des dommages indirects, dont (mais non limité à) la perte ou l'endommagement des données, la perte de bénéfices, les pertes financières, les dépenses supplémentaires; la perte d'un client/abonné, la perturbation du planning et les créances de tiers. Chaque créance ou revendication du client/abonné à l'égard d'Ultravox Telecom vient à l'échéance un (1) an après la cause de cette demande ou revendication.

7.5 La communication des données confidentielles par le client/abonné (par le service d' Ultravox Telecom) qui lui concernent ou que le client/abonné considère en tant que telles, s'effectue à ses propres risques. Il prendra toutes les mesures nécessaires pour protéger le caractère confidentiel et intègre de ses données. En respectant la législation en vigueur et le présent contrat, Ultravox Telecom n'est pas responsable de la publication des données confidentielles stockées dans son système informatique. Le client/abonné est seul responsable de tout dommage pour cause de protection insuffisante.

Le client/abonné donne par la présente son autorisation à Ultravox Telecom d'enregistrer ses données personnelles pendant la durée du contrat pour :

- la gestion des clients (p.ex. la facturation, la communication entre Ultravox Telecom et le client en rapport avec la relation contractuelle et des litiges) ;
- l'exécution d'un bon service.

Le client/abonné peut demander (par une demande écrite, datée et signée) à Ultravox Telecom de lui informer gratuitement des données personnelles et le client/abonné a le droit de les corriger, conformément aux dispositions légales.

7.6 Dommages par le client/abonné: le client/abonné est seul responsable de tout dommage, direct ou indirect, matériel ou immatériel, causé par lui-même ou par un de ses préposés à Ultravox Telecom ou un tiers.

Ultravox Telecom

7.7 Le client/abonné s'engage à indemniser pour toute demande, action, condamnation en dédommagement dont Ultravox Telecom serait l'objet suite au comportement ou aux messages que le client/abonné ou un de ses préposés aurait diffusés sur

l'internet ou suite à toute autre utilisation par le client/abonné des services Ultravox Telecom et pour toutes les demandes de tiers.

## 8. Livraison de logiciel/matériel

8.1 En ce qui concerne le matériel et/ou logiciel éventuellement vendu et/ou installé par Ultravox Telecom, Ultravox Telecom offre, sans préjudice des dispositions légales, deux (2) ans de garantie ou la garantie accordée par le fabricant/auteur de logiciel endéans les restrictions désignées par elle et ce, à partir de l'achat/du début de la licence d'utilisation. Le client/abonné obtient uniquement un droit d'utilisation personnel, non accessible et ne pouvant pas être donné en licence relatif au logiciel mis à disposition par Ultravox Telecom

## 9. Validité et durée du contrat

9.1 Le présent contrat entre en vigueur à la date d'acceptation de la demande par Ultravox Telecom, ce qui peut apparaître d'un document ou de l'exécution du contrat par Ultravox Telecom. Le contrat est conclu pour une durée minimum d'un (1) an, sauf disposition écrite dérogatoire.

9.2 Avec un paiement mensuel, le contrat, après la fin de la durée minimum, peut être résilié par mois de façon traçable (p.ex. par poste, fax, ...), à condition de respecter un délai de préavis de un (1) mois avant la date d'échéance. Sans résiliation par le client/abonné, le contrat sera prolongé tacitement par mois, après la fin de la durée minimum du contrat.

9.3 Le client/abonné, qui paie par an, peut mettre fin au présent contrat à la fin de la durée minimum du contrat, de façon traçable (p.ex. par poste, fax, ...) à condition de respecter un délai de préavis de un (1) mois avant la date d'échéance. Sans résiliation par le client/abonné, le contrat sera prolongé tacitement par an, après la fin de la durée minimum du contrat.

9.4 Si une des parties décide de résilier anticipativement le présent contrat pendant la minimum durée du contrat, l'autre partie peut exiger de plein droit un dédommagement pour cause de résiliation prématurée du contrat. Ce dédommagement est fixé de façon forfaitaire et irrévocable à €175.

9.5 Si une des parties décide de résilier anticipativement le présent contrat pendant la minimum durée du contrat de l'abonnement ADSL2+, l'autre partie peut exiger de plein droit un dédommagement pour cause de résiliation prématurée du contrat. Ce dédommagement est fixé de façon forfaitaire et irrévocable à €175. Ce dédommagement n'est pas exigé si l'abonnement ADSL2+ est résilié pendant la durée minimum du contrat à cause d'un déménagement vers une région NON-ADSL2+ et si un nouveau abonnement ADSL est commandé. En ce cas un frais d'activation de €20,66 hors TVA / €25 TVA incl. et des frais administratifs de €41,32 hors TVA / €50 TVA incl. seront facturés.

## 10. Autres conditions

10.1 Le client/abonné déclare avoir pris connaissance des conditions générales et les accepter.

10.2 En cas de contradiction des dispositions, les conditions seront valables et elles priment dans l'ordre suivant:

- conditions spécifiques au produit et/ou spécifique au client/abonné ;
- les présentes conditions générales.

10.3 Ultravox Telecom se réserve le droit de modifier ou compléter ces conditions, dont Ultravox Telecom avertira le client/abonné au moins un (1) mois avant que la modification entre en vigueur, soit par courrier et/ou par e-mail, et/ou sur la page web d' Ultravox Telecom (<http://www.ultravoxdsl.be>). Si le client/abonné ne souhaite pas accepter une modification des conditions, il peut résilier l'abonnement, jusqu'à la date à laquelle les nouvelles conditions entrent en vigueur, un (1) mois après la publication pour cette date. La caducité ou non-applicabilité d'une des dispositions des présentes conditions générales ne porte pas préjudice à la validité des autres dispositions.

## 11. Litiges

11.1 Ultravox Telecom s'engage à résoudre le plus rapidement possible les problèmes dont elle est informée et auxquels elle est en mesure de remédier. Si le client/l'abonné n'est pas satisfait de la solution proposée par Ultravox Telecom, ou s'il est victime d'appels malveillants, il peut s'adresser à l'Ombudsman des Télécommunications:

Place des Barricades, 1 - 1000 Bruxelles, [plaintes@mediateurtelecom.be](mailto:plaintes@mediateurtelecom.be).

11.2 Les contrats conclus avec Ultravox Telecom sont régis par le droit belge.

11.3 Pour tous les litiges susceptibles de découler de la convention dont notamment la facture est la preuve convaincante ainsi que pour ceux se rapportant à l'exécution par les parties de leurs obligations, seuls les Tribunaux belges sont compétents.

## PRODUITS

### 12. Introduction

12.1 Les présentes conditions règlent les rapports juridiques entre le fournisseur, à savoir Ultravox Telecom, et le client/abonné, concernant tous les actes avec Ultravox Telecom, notamment l'entreprise, la vente ou les négociations préalables. Les dérogations aux présentes conditions ne seront valables que pour autant qu'elles aient été acceptées au préalable et par écrit par une personne mandatée à cet effet par notre société. Des conditions générales adoptées par le client/abonné sont explicitement rejetées par Ultravox Telecom.

### 13. Propositions et réalisation du contrat

13.1 Toutes nos propositions sont des propositions concernant une solution déterminée et sont, dans ce sens, dénuées de tout engagement.

13.2 Les commandes ne seront acceptées par Ultravox Telecom et ce, conformément aux présentes conditions, que si elles sont (a) soit confirmées par écrit par un mandaté de notre société, (b) soit suivies par l'exécution par UltravoxTelecom.

13.3 Le client/abonné reconnaît avoir été complètement informé par UltravoxTelecom lors des négociations et que tout lui a été expliqué clairement concernant les possibilités et restrictions du matériel et du logiciel commandés par lui.

13.4 Le prix indiqué est fixe et invariable.

13.5 Les travaux supplémentaires sont prouvés, soit par un accord écrit, soit par exécution par UltravoxTelecom.

14. Livraison - acceptation risque – force majeure

14.1 Les biens, même envoyés francs de port, sont transportés aux risques du client/abonné.

14.2 Les délais de livraison et d'exécution sont uniquement fournis à titre d'information et ne sont, par conséquent, pas contraignants, sauf si convenu explicitement autrement entre les deux parties. Ils ne constituent pas un élément essentiel du contrat, sauf mention explicite sur le bon de commande. La signature du bon de commande vaut comme acceptation définitive des travaux exécutés.

14.3 Les obligations d' UltravoxTelecom dans le cadre de la présente convention sont suspendues dans la mesure où et pour la période pendant laquelle l'exécution est ralentie, lorsqu'elles sont rendues difficiles ou impossibles en raison de circonstances en dehors du contrôle d'UltravoxTelecom, y compris - mais sans que cette énumération soit limitative - des grèves, lock-outs ou autres conflits de travail, des guerres, des troubles, des pannes de télécommunications, des actes ou négligences du gouvernement ou autres instances publiques, les embargos, épidémies, incendies, tremblements de terre, inondations ou autres catastrophes naturelles.

14.4 En cas d'installation chez le client/abonné, celui-ci doit veiller à ce que le local où seront utilisés les appareils et programmes à livrer satisfasse aux conditions suivantes: présence d'au moins 3 points de raccordement d'amenée de courant, cette amenée de courant doit être stable, une température de maximum 35 degrés et de moins 10 degrés Celsius, une humidité relative de 15% à 80 %. Le client/abonné portera les frais de retard de l'installation si les conditions précitées ne sont pas remplies.

15. Réclamations

15.1 Pour être recevables, les réclamations doivent être formulées, sous peine de caducité, de façon traçable (p.ex. par poste, par fax, ...) et avec précision, au plus tard trente (30) jours après la livraison des marchandises.

16. Paiements

16.1 La facturation s'effectue selon la livraison et/ou l'exécution, sauf autres dispositions.

16.2 Les paiements doivent s'effectuer - sans déduction - au siège de UltravoxTelecom, soit au comptant, soit après convention écrite, trente (30) jours après la date de facture.

16.3 Les montants non réglés à la date d'échéance donneront lieu, sans aucune mise en demeure, à des intérêts de retard à concurrence de 12% par an.

16.4 Indépendamment des intérêts de retard, les parties conviennent explicitement que le non-paiement d'une seule facture ou de son solde à la date d'échéance entraîne de plein droit les coûts suivants:

2e rappel : €7,50;

3e rappel, constitution en demeure : €15;

quand un dossier est transmis pour encaissement: un minimum de €61,97 à titre d'indemnité forfaitaire, conventionnelle et non réductible.

16.5 Jusqu'au règlement intégral de toutes les dettes à charge du client/abonné suite au contrat de vente, les biens livrés demeurent la propriété exclusive d'UltravoxTelecom et leur restitution pourra être réclamée en cas de non-paiement. Par ailleurs, UltravoxTelecom est habilitée à suspendre toutes les conventions (en cours), sans préjudice au droit d'en exiger la dissolution. Tant que le paiement intégral n'a pas eu lieu, le client/abonné ne sera pas habilité à vendre les biens, les donner en gage, les utiliser en guise de garantie en faveur de tiers ou les grever de toute autre façon.

16.6 Si le client/abonné annule la commande ou refuse de prendre réception du bien à livrer, il sera redevable d'une indemnité forfaitaire à UltravoxTelecom égale à 30% de la valeur de la facture.

16.7 Si le client/abonné reste en défaut de régler une seule facture, tous les montants impayés deviennent exigibles et UltravoxTelecom aura le droit de dissoudre tous les contrats encore à exécuter, dissolution qui entraînera l'acquisition d'une indemnité forfaitaire de 30% de la valeur de la facture due par le client/abonné.

17. Garantie

17.1 UltravoxTelecom garantit l'exécution des travaux selon les règles de l'art.

17.2 En ce qui concerne le matériel et/ou logiciel éventuellement vendu et/ou installé par UltravoxTelecom, UltravoxTelecom offre, sans préjudice des dispositions légales, deux (2) ans de garantie ou la garantie accordée par le fabricant/auteur de logiciel endéans les restrictions désignées par elle et ce, à partir de l'achat/du début de la licence d'utilisation. Le client/abonné obtient uniquement un droit d'utilisation personnel, non accessible et ne pouvant pas être donné en licence relatif au logiciel mis à disposition par UltravoxTelecom.

17.3 UltravoxTelecom attire l'attention sur le fait que, sauf si convenu explicitement autrement, le logiciel livré est un logiciel standard qui ne couvre par définition pas entièrement tous les besoins informatiques du client/abonné et qui est uniquement "paramétrable": par conséquent, UltravoxTelecom n'est pas responsable des défauts dans le logiciel non développé par UltravoxTelecom elle-même et n'est pas tenue non plus de fournir une garantie en cas de problèmes de compatibilité entre le

logiciel livré par UltravoxTelecom et les autres logiciels livrés par des tiers ou déjà présents chez le client/abonné ou en cas de problèmes de compatibilité entre le logiciel livré et d'autres versions du logiciel. L'obligation de garantie de UltravoxTelecom ne vaut pas dans les cas suivants:

- force majeure;
- réparations causées par une utilisation erronée, inadéquate ou non autorisée:
- réparation de fichiers de données, étant bien entendu que chaque Client/abonné normalement prudent est lui-même responsable d'une sauvegarde de réserve périodique de ses données (back-up);
- réparations suite à une propre erreur de la partie lésée, ses préposés ou une intervention par des tiers qui n'a pas été approuvée au préalable par UltravoxTelecom;
- réparations suite aux défaillances inhérentes au logiciel qui n'a pas été développé par UltravoxTelecom, ainsi que les défaillances non imputables de fournisseurs;
- réparations suite à la non-communication immédiate par le client/abonné d'éventuelles erreurs avec toutes les informations et documentations disponibles;
- réparations causées par un accident, un incendie, des catastrophes naturelles, des pannes d'électricité et en général toute cause étrangère à l'équipement livré;

## 18. Litiges

18.1 Les contrats conclus avec UltravoxTelecom sont régis par le droit belge.

18.2 Pour tous les litiges susceptibles de découler de la convention dont notamment la facture est la preuve convaincante ainsi que pour ceux se rapportant à l'exécution par les parties de leurs obligations, seuls les Tribunaux belges sont compétents.