



## Conditions générales de vente

### 1. Généralités et définitions

CYBERNET S.A. a reçu en 1996 de l'état belge le droit de commercialiser en Belgique, au Luxembourg en 2007 via CYBERNET INTERNATIONAL S.À.R.L., l'accès Internet et les services connexes conformément aux normes européennes. La relation contractuelle entre CYBERNET S.A., CYBERNET INTERNATIONAL S.À.R.L. et le client (ci-après appelée "le contrat") est régie par les présentes conditions générales d'abonnement, la demande d'abonnement et ses éventuelles annexes, le plan tarifaire choisi par le client ainsi que la convention-cadre lorsqu'il s'agit d'une société. Les présentes conditions générales d'abonnement concernent le service du groupe CYBERNET. Elles exposent les droits et obligations du groupe CYBERNET et du client dans le cadre de la fourniture de services de télécommunications et IT. **La signature de la Demande d'Abonnement implique l'acceptation de l'ensemble des conditions ci-après. En s'inscrivant en ligne, le client accepte de même l'ensemble des conditions ci-après.** «Service CYBERNET»: désigne les services de télécommunications et IT fournis par CYBERNET S.A. et CYBERNET INTERNATIONAL S.À.R.L.; le service donne au client l'accès à Internet, lui permet de communiquer via un système de type «mail», de télécharger fichiers et logiciels, etc. «CYBERNET S.A.» et «CYBERNET INTERNATIONAL S.À.R.L.»: les entreprises qui fournissent le Service CYBERNET. «LE CLIENT»: le titulaire de l'abonnement, qu'il s'agisse d'une personne physique utilisant les services à des fins non professionnelles (consommateur) ou professionnelles ou une personne morale. «INTERNET»: réseau de serveurs implantés en différents points répartis dans le monde entier et reliés entre eux.

### 2. Procédure d'activation de l'abonnement au Service CYBERNET

#### 2.1. Information à produire

- 2.1.1. Le client qui introduit une demande d'abonnement au Service CYBERNET est tenu de compléter entièrement et correctement le formulaire de demande.
- 2.1.2. Le client qui introduit une demande d'abonnement certifie qu'il est titulaire de la ligne téléphonique à laquelle se rapporte la demande ou qu'il est dûment habilité par le titulaire de la ligne à introduire la demande. Toute personne se présentant comme mandataire d'une personne morale ou physique ou d'une association de fait est tenue de s'identifier à la demande de CYBERNET et de produire la preuve de sa qualité de mandataire.
- 2.1.3. Le client s'engage à avertir immédiatement CYBERNET, par écrit, de tout changement intervenu dans les informations fournies lors de la demande d'abonnement. En particulier, il signalera tout changement d'adresse, de siège social, de forme juridique, d'objet social ou de dénomination sociale.

#### 2.2. Motifs de refus.

CYBERNET se réserve le droit de refuser une demande d'abonnement pour les raisons suivantes:

- le client refuse de fournir les informations spécifiées à l'article 2.1.;
- la demande d'abonnement n'est pas convenablement remplie;
- en cas de preuve ou de présomption grave de non-paiement d'autres services, d'insolvabilité et/ou de fraude de la part du client;
- le client fournit des données incorrectes et/ou inexactes.

#### 2.3. Garantie et paiement par anticipation.

- 2.3.1. CYBERNET se réserve le droit, lors de la demande d'abonnement comme pendant la durée de l'abonnement, de demander le dépôt d'une garantie ou un paiement par anticipation.
- 2.3.2. Si la garantie ou le paiement par anticipation ne sont pas réglés à la date fixée, la demande d'abonnement sera refusée ou l'abonnement automatiquement résilié sans que le client ait droit à une indemnité quelconque.
- 2.3.3. Le montant payé en guise de garantie ne portera pas intérêt; en l'absence de litige et si toutes les autres sommes dues par le client ont été payées à CYBERNET, la garantie sera remboursée dans les deux mois suivant la fin du contrat.

#### 2.3.4. Le montant payé par anticipation ne porte pas intérêt et est entièrement imputé au règlement de la ou des premières factures.

2.4. Entrée en vigueur et durée du contrat.

2.4.1. Sauf convention contraire, le contrat entre en vigueur le jour où les codes (définis au point 3.2.2. des présentes conditions générales) sont activés. Les redevances sont dues à partir du jour de l'activation des codes.

2.4.2. Sauf mention contraire expresse, le contrat est conclu pour une durée indéterminée, avec un minimum de douze mois à dater du jour de l'activation des codes. Après l'expiration de ce terme, le contrat peut être résilié à tout moment conformément aux conditions de l'article 8.2 des présentes conditions générales d'abonnement.

#### 2.5. Modification des conditions générales d'abonnement et des plans tarifaires.

2.5.1. CYBERNET s'engage à informer le client, de façon adéquate, de tout changement aux conditions générales d'abonnement et aux plans tarifaires. Ces

informations seront communiquées au moins deux mois avant l'entrée en vigueur du changement s'il s'agit d'un changement aux conditions générales d'abonnement et un mois s'il s'agit d'un changement aux plans tarifaires. Après l'expiration de ces délais, les conditions générales d'abonnement et/ou plans tarifaires modifiés s'appliquent immédiatement aux contrats en cours.

2.5.2. Le client qui n'accepte pas les nouvelles conditions a le loisir de résilier le contrat, à condition de le faire au plus tard le dernier jour du mois qui suit l'entrée en vigueur des modifications, et sans pénalité. En cas d'augmentation tarifaire, l'abonné 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 de l'augmentation tarifaire.

### 3. Services et obligations de CYBERNET

3.1. A la réception de la demande d'abonnement, CYBERNET communique au client les informations utiles relatives au Service CYBERNET. Le service clientèle est ouvert de 8h30 à 17h00 du lundi au jeudi et de 08h30 à 16h15 le vendredi pour répondre dans la mesure du possible aux questions du client à propos du Service CYBERNET.

#### 3.2. Le Service CYBERNET.

3.2.1. CYBERNET s'engage à mettre tout en œuvre pour assurer l'accès du client à l'Internet et aux Services CYBERNET. Il s'agit d'une obligation de moyens et CYBERNET décide seul des ressources techniques nécessaires pour organiser l'accès au service dans les conditions les plus favorables. L'accès à l'Internet est une forme de communication et emprunte le réseau télépho-nique existant. La communication pouvant être perturbée par un facteur externe ou des obstacles inhérents au réseau téléphonique en place, il n'est pas possible de garantir toujours et partout une transmission parfaite. De plus, la qualité du Service CYBERNET dépend aussi de la qualité du modem utilisé. CYBERNET n'assume aucune responsabilité en cas de perturbation de quelconque nature causée par les facteurs ci-dessus dans la transmission. CYBERNET n'est pas responsable des perturbations causées par les tra-vaux d'entretien, de renforcement, de ré-aménagement ou d'extension des installations du réseau.

3.2.2. CYBERNET remet au client les paramètres, appelés codes, qui doivent être introduits via l'ordinateur du client pour obtenir l'accès au Service CYBERNET. Les codes contiennent toutes les données d'identification du client dans le réseau, quel que soit le type d'ordinateur utilisé pour établir la liaison. Ces codes représentent l'abonnement du client au réseau et au Service CYBERNET. Ils sont strictement personnels et tout usage abusif sera à la charge du client et sous sa responsabilité.

3.2.3. Sauf problème indépendant de notre volonté, CYBERNET s'engage à activer les codes dans les 10 jours ouvrables qui suivent le jour de la demande.

3.2.4. CYBERNET se réserve le droit de modifier les codes CYBERNET attribués au client pour des raisons relevant de l'organisation du Service CYBERNET.

3.2.5. Lors de l'activation, le client reçoit un nom d'utilisateur et un mot de passe. Sauf convention contraire entre les parties, le client ne peut invoquer le droit d'exiger un nom d'utilisateur ou un mot de passe particulier. Une convention permettant au client de choisir son nom d'utilisateur et/ou mot de passe n'est de toute façon possible que dans la limite des noms et mots de passe encore disponibles.

#### 3.2.6. Adresse e-mail.

Une adresse e-mail est une adresse unique à partir de laquelle il est possible d'envoyer et de recevoir des messages. L'adresse e-mail se compose de 2 parties: la partie identification et le nom de domaine. La partie identification peut être choisie par le client lui-même, suivant les disponibilités techniques. CYBERNET détermine le nom de domaine. CYBERNET attribue à chaque client une ou plusieurs boîtes aux lettres (mailboxes), selon l'offre commerciale applicable. La ou les boîtes aux lettres sont exclusivement destinées au client et aux membres de son personnel ou de sa famille dans le cadre de leur relation professionnelle ou familiale. Elles ne peuvent en aucun cas être cédées à des tiers, ni gratuitement ni contre paiement. CYBERNET communique la ou les adresses e-mail au titulaire de l'accès à CYBERNET. Le mot de passe d'une boîte aux lettres sert à l'identification de son propriétaire lorsqu'il envoie un message, relève son courrier ou efface des messages. Pour laisser un message dans une boîte aux lettres, il est nécessaire de connaître l'adresse électronique de la boîte aux lettres du correspondant. Pour avoir accès à sa boîte aux lettres et relever son courrier, lire ses messages ou les effacer, le titulaire de la boîte doit se mettre en communication avec CYBERNET et s'identifier par son nom et le mot de passe de sa boîte aux lettres. Les messages résident sur le serveur de CYBERNET jusqu'à la quantité maximale de cinq cents mégaoctets. Cette limite atteinte, les nouveaux messages sont automatiquement refusés. La taille d'un message ne peut excéder trente mégaoctets. CYBERNET n'assume aucune responsabilité quant à l'intégrité des messages déposés dans la ou les boîtes aux lettres d'un client. Le titulaire d'une boîte aux lettres autorise CYBERNET à faire



éventuellement figurer ses données dans un annuaire des clients de CYBERNET. Le client qui ne souhaite pas voir sa boîte aux lettres inscrite dans cette liste peut en informer CYBERNET par un message e-mail. Conformément à la législation sur l'interception de la correspondance, CYBERNET peut prendre connaissance des messages e-mail de ses clients. 2.6. Adresse e-mail.

Une adresse e-mail est une adresse unique à partir de laquelle il est possible d'envoyer et de recevoir des messages. L'adresse e-mail se compose de 2 parties: la partie identification et le nom de domaine. La partie identification peut être choisie par le client lui-même, suivant les disponibilités techniques. CYBERNET détermine le nom de domaine. CYBERNET attribue à chaque client une ou plusieurs boîtes aux lettres (mailboxes), selon l'offre commerciale applicable. La ou les boîtes aux lettres sont exclusivement destinées au client et aux membres de son personnel ou de sa famille dans le cadre de leur relation professionnelle ou familiale. Elles ne peuvent en aucun cas être cédées à des tiers, ni gratuitement ni contre paiement. CYBERNET communique la ou les adresses e-mail au titulaire de l'accès à CYBERNET. Le mot de passe d'une boîte aux lettres sert à l'identification de son propriétaire lorsqu'il envoie un message, relève son courrier ou efface des messages. Pour laisser un message dans une boîte aux lettres, il est nécessaire de connaître l'adresse électronique de la boîte aux lettres du correspondant. Pour avoir accès à sa boîte aux lettres et relayer son courrier, lire ses messages ou les effacer, le titulaire de la boîte doit se mettre en communication avec CYBERNET et s'identifier par son nom et le mot de passe de sa boîte aux lettres. Les messages résident sur le serveur de CYBERNET jusqu'à la quantité maximale de cinq cents mégaoctets. Cette limite atteinte, les nouveaux messages sont automatiquement refusés. La taille d'un message ne peut excéder trente mégaoctets. CYBERNET n'assume aucune responsabilité quant à l'intégrité des messages déposés dans la ou les boîtes aux lettres d'un client. Le titulaire d'une boîte aux lettres autorise CYBERNET à faire éventuellement figurer ses données dans un annuaire des clients de CYBERNET. Le client qui ne souhaite pas voir sa boîte aux lettres inscrite dans cette liste peut en informer CYBERNET par un message e-mail. Conformément à la législation sur l'interception de la correspondance, CYBERNET peut prendre connaissance des messages e-mail de ses clients.

### 3.2.7. Espace web personnel.

L'espace web personnel est un espace de stockage (maximum 100 mégabytes) que CYBERNET met à la disposition de tout client qui le demande, aux tarifs en vigueur et suivant les modalités ci-dessous. CYBERNET se réserve le droit de modifier à tout moment l'espace de stockage attribué, à condition que le client en soit averti 30 jours à l'avance par un e-mail déposé dans sa boîte aux lettres personnelle. Cet e-mail constitue une preuve entre les parties. CYBERNET n'exerce aucun contrôle préalable sur l'espace web personnel et n'assume aucune responsabilité quant à son contenu. Néanmoins, CYBERNET se réserve le droit d'interdire l'accès à un espace web personnel, à un moment quelconque et sans préavis, si son contenu apparaît manifestement contraire à l'ordre public et aux bonnes mœurs, enfreint les présentes conditions générales ou risque de provoquer des difficultés techniques dans le fonctionnement du service. L'emploi de l'espace web personnel est subordonné aux Conditions Générales Page Perso, disponibles en ligne. Le client déclare avoir pris connaissance de ces conditions et les accepter.

3.2.8. Consommation maximale autorisée par mois. Le trafic de données mensuel est la somme des données que le client télécharge de et vers le serveur. La consommation maximale autorisée par mois comprend le trafic de données total par mois et dépend de la formule d'abonnement adoptée. Le client peut consulter en ligne sa consommation mensuelle dans les statistiques de la partie « Statut de ma connexion » du site web CYBERNET. Les vitesses maximales des connexions ainsi que les limites de téléchargement, sont fixées en page 1 du présent contrat. Les coûts engendrés par une consommation supérieure seront facturés 5,00 € HTVA / 5GB par CYBERNET.

3.2.9. Règles d'utilisation relatives à Internet. Le client déclare accepter les caractéristiques et limitations d'Internet, et accepte en particulier: (I) que le Service CYBERNET, qui fait l'objet de ce contrat, consiste en un raccordement entre l'ordinateur du client et le concentrateur internet de CYBERNET et ne porte pas sur le contenu des services que le client souhaite consulter. CYBERNET n'accepte aucune responsabilité quant aux services accessibles via Internet et n'exerce aucune forme de contrôle sur la nature ou les caractéristiques des données transitant par son concentrateur internet; (II) la nature d'Internet et plus précisément ses performances techniques et les temps de réaction nécessaires pour consulter, recevoir et envoyer l'information; (III) que les données circulant sur Internet ne peuvent être protégées contre un éventuel usage frauduleux. Le client ne peut communiquer mots de passe, codes confidentiels et autres informations en général considérées comme

confidentielles qu'à ses propres risques et sous sa responsabilité; (IV) que l'utilisation des données qui circulent sur Internet peut être réglementée et que les données peuvent être protégées par un droit d'auteur. L'utilisateur est seul responsable des données qu'il consulte, appelle ou envoie via Internet; (V) que la communauté des utilisateurs d'Internet a développé un code de conduite appelé Netiquette. Le non-respect de ce code peut causer une gêne à l'auteur de l'infraction. CYBERNET ne sera en aucun cas responsable d'une telle situation; (VI) qu'il appartient au client de prendre toutes les mesures adéquates pour protéger ses propres données et logiciels de la contamination par les virus qui circulent sur Internet; (VII) que CYBERNET ne dispose d'aucun moyen pour contrôler le contenu des services accessibles via Internet. En particulier, CYBERNET met en garde les parents et détenteurs d'autorité parentale contre la diversité et la nature des contenus disponibles sur Internet et potentiellement dommageables pour les mineurs.

### 3.3. Modification des services.

3.3.1. Si l'exploitation ou l'organisation du Service CYBERNET l'exige, CYBERNET peut adapter la teneur ou les caractéristiques de ses services aux besoins.

3.3.2. Sauf en cas de force majeure, CYBERNET s'engage à informer ses clients de tout changement ayant des conséquences sur les appareils d'accès à Internet. Si le client est obligé d'adapter ou de remplacer un ou plusieurs appareils pour avoir ou garder l'accès au Service CYBERNET, il ne pourra en aucun cas prétendre à une indemnité à charge de CYBERNET.

3.3.3. Pour ses produits Broadband, Cybernet se réserve le droit de modifier sa politique d'ouverture de ports à tout moment lorsque l'usage effectué par les clients peut mettre en péril l'intégrité du réseau. Cybernet n'autorise pas l'usage de serveur hébergé chez les clients sur des connexions basées sur une attribution d'adresse IP dynamique.

### 3.4. Protection de la vie privée.

3.4.1. Les données à caractère personnel que le client communique à CYBERNET sont conservées dans un fichier de CYBERNET; elles sont notamment consultées à des fins commerciales, de télécommunication, de gestion et d'information de la clientèle dans le cadre des relations commerciales entre le client et CYBERNET.

3.4.2. CYBERNET est le détenteur du fichier.

3.4.3. Moyennant une participation aux frais, le client peut consulter les données qui le concernent, à condition d'en faire la demande datée et signée à CYBERNET et de pouvoir prouver son identité. Conformément aux dispositions de la loi du 8 décembre 1992 sur la protection de la vie privée, le client peut faire corriger les informations erronées.

### 3.5. Responsabilité de CYBERNET.

3.5.1. Sans préjudice des dispositions des articles 3.2.1. et 10 des présentes conditions générales d'abonnement, il est expressément convenu que si la responsabilité de CYBERNET dans l'exécution du contrat est invoquée, le client consommateur non professionnel ne peut exiger d'autre dédommagement qu'à titre forfaitaire le remboursement des sommes qu'il a acquittées au cours des deux derniers mois en guise de rede-vance d'abonnement au Service CYBERNET. Outre les différents points de l'article 3.2.9. («Règles d'utilisation relatives à Internet»), dans lequel le client reconnaît que CYBERNET ne peut en aucun cas être tenu pour responsable d'éventuels dommages matériels ou immatériels, directs ou indirects, comme la perte de clients ou de chiffre d'affaires, les effets d'une enquête erronée ou la perte de données, il est convenu que: (I) le client est seul responsable de tous dommages, directs ou indirects, matériels ou immatériels, causés à CYBERNET ou à des tiers par lui-même ou par un membre de son personnel ou de sa famille suite à l'utilisation du Service CYBERNET; (II) à réparer l'intégralité du préjudice subi par CYBERNET en cas de faute lourde; (III) la responsabilité de CYBERNET ne pourra être invoquée en cas de force majeure.

3.5.2. CYBERNET refuse toute responsabilité en cas d'utilisation du service non conforme au présent contrat.

3.5.3. CYBERNET ne pourra être tenu pour responsable si le client fait l'objet de poursuites judiciaires suite à l'utilisation du Service CYBERNET ou de n'importe quel service accessible via Internet.

3.5.4. Le client est responsable de l'utilisation de ses codes, noms d'utilisateur et mots de passe reçus de CYBERNET en vertu de ces conditions générales. Tout raccordement au service ou transfert de données faisant appel au mot de passe ou aux codes du client est supposé effectué par lui ou un membre de son personnel ou de sa famille, même lorsque le client mémorise mot de passe et codes dans son ordinateur pour permettre une connexion automatique avec le Service CYBERNET. Le client qui communique ses codes et son mot de passe à d'autres que le personnel de CYBERNET le fait sous sa propre responsabilité.

3.5.5. En cas de perte ou de vol d'un mot de passe ou de codes, le client doit en



informer sans retard le Service Clientèle de CYBERNET.

3.5.6. En cas d'usage abusif ou non-autorisé des données d'identification du client, celui-ci ne sera dégagé de sa responsabilité envers CYBERNET qu'après un délai d'un jour ouvrable après la date d'accusé de réception de la notification susmentionnée. A l'exception des réseaux dont il a la charge, CYBERNET ne sera en aucun cas responsable de la fiabilité des transmissions de données, des temps d'accès, ni des éventuelles limitations d'accès aux réseaux et/ou serveurs reliés à Internet. Il est convenu que le client est le seul responsable de l'utilisation de l'accès au Service CYBERNET et de tout autre service interconnecté à CYBERNET. CYBERNET ne sera en aucun cas responsable du contenu des services consultés, y compris les services accessibles via les répertoires, ni de la nature des données chargées, envoyées ou publiées en ligne par le client, ni en général de toutes les informations consultées par le client.

3.5.7. CYBERNET refuse toute responsabilité quant à la compatibilité, la fiabilité et le bon fonctionnement des logiciels non livrés par CYBERNET. Le titulaire d'une boîte aux lettres s'engage à tenir son mot de passe secret et à ne pas le communiquer à des tiers. Il est seul responsable de l'utilisation de sa boîte aux lettres. Le relevé de la boîte et la suppression de messages se font sous la seule responsabilité du titulaire.

3.5.8. CYBERNET n'est pas responsable des conséquences de la saturation de la ou des boîtes aux lettres des titulaires.

3.5.9. Le client fait usage du service téléphonique de l'opérateur Belgacom pour accéder aux points d'appel de CYBERNET. CYBERNET ne peut être tenu pour responsable des problèmes causés par ce service ou imputables à Belgacom et compromettant le bon fonctionnement du Service CYBERNET. L'activation du Service CYBERNET via une ligne xDSL est réalisée par Belgacom à la demande de CYBERNET, à condition que le client soit abonné aux services de téléphonie vocale (ligne PSTN/ISDN) de Belgacom. CYBERNET accepte les demandes d'abonnement sous réserve d'accord de Belgacom. Si le client suspend le service téléphonique de Belgacom pour des raisons personnelles ou s'il change le type de service, ou si Belgacom suspend l'abonnement pour cause de défaut de paiement du client vis-à-vis de Belgacom ou pour toute autre raison, CYBERNET ne sera pas tenu au remboursement.

3.5.10. Si la responsabilité contractuelle de CYBERNET est engagée à l'égard d'un client particulier consommateur faisant usage des services à titre non professionnel, elle s'engage à dédommager le client suivant les mêmes forfaits que ceux prévus à charge du client, à l'exception de l'indemnisation de toute perte directe ou indirecte complémentaire éventuelle.

#### 4. Obligations du client

4.1. Le client s'engage à utiliser le Service CYBERNET en bon père de famille, conformément aux dispositions du contrat, des lois et des réglementations en vigueur. Il est interdit d'utiliser le service en contradiction avec l'ordre public ou les bonnes mœurs.

4.2. Les codes CYBERNET.

4.2.1. CYBERNET reste propriétaire des codes remis au client à l'approbation de sa demande d'abonnement. Le client s'engage à ne pas les céder, prêter, détruire ni endommager d'aucune manière.

4.2.2. Le client reste toujours seul responsable vis-à-vis de CYBERNET en ce qui concerne l'exécution de ses obligations contractuelles. En aucun cas, CYBERNET ne de-vra tenir compte d'une cession à un tiers opérée en violation de l'article 6.2 des présentes conditions d'abonnement.

4.2.3. Le client prendra toutes les mesures nécessaires pour éviter que ses codes soient utilisés de façon erronée ou malveillante.

4.2.4. En aucun cas et en aucune façon, le client ne peut mettre l'abonnement qu'il a conclu avec CYBERNET à la disposition d'un tiers.

4.2.5. Si les codes sont bloqués ou endommagés suite à une erreur de manipulation du client, de nouveaux codes seront envoyés sur demande écrite. Les frais de renouvellement des codes seront facturés au client.

4.3. Le modem.

4.3.1. Avant l'activation, le client peut être invité à faire contrôler son ordinateur et/ou son modem. S'il apparaît que l'ordinateur et/ou le modem causent ou peuvent causer des perturbations, CYBERNET peut refuser la demande d'abonnement du client.

4.3.2. Le client s'engage à indemniser CYBERNET pour tous les frais et débours encourus par CYBERNET suite au non-respect de l'article 4 (par exemple indemnités payées à des tiers, frais de réparation), sous réserve de tous les autres droits ou créances que CYBERNET pourrait faire valoir.

4.3.3. Conformément à l'article 69 du Code civil, pour tout matériel informatique (modem, etc ...) vendu, livré, loué ou mis à disposition du client par CYBERNET,

CYBERNET reste propriétaire de celui-ci jusqu'à son paiement complet. La clause de réserve de propriété ci visée fera l'objet d'un écrit signé pour accord par l'acheteur lors de la signature du contrat et au plus tard, lors de la livraison dudit matériel faisant l'objet de la présente convention. Si l'acheteur est un consommateur au sens de l'article 1.1.2° du livre Ier du Code de droit économique, l'accord de l'acheteur apparaîtra expressément de l'écrit par la mention manuscrite « pour accord, lu et approuvé ». La clause de réserve de propriété visée par le présent article s'appliquera à tous les cas de concours et pas seulement en cas de faillite. Si le bien vendu est devenu immeuble par incorporation, la clause de réserve de propriété fera l'objet d'une transcription dans le registre des gages. Cette formalité sera accomplie par le vendeur. Si la valeur du bien repris par CYBERNET excède le montant de sa créance, CYBERNET devra la différence à l'acheteur.

4.3.4 A dater du 10 février 2011, tous les modems/routeurs fournis par CYBERNET pour les services xDSL, resteront la propriété de CYBERNET pendant toute la durée du contrat. A la clôture du contrat le client devra restituer le modem/routeur. CYBERNET se réserve le droit de modifier le tarif de la location du modem/routeur après avoir communiqué vers sa clientèle. Le client devra restituer son modem/routeur en parfait état de marche au terme du contrat sans quoi CYBERNET se réserve le droit de demander une indemnité de 250,00 €. En cas de non restitution, CYBERNET réclamera au client une indemnité de 250,00 €.

4.4. Email. Le client s'engage à utiliser l'e-mail en bon père de famille. CYBERNET veille à la bonne utilisation du service et peut en limiter ou supprimer l'accès en cas d'abus.

- Le client s'engage à ne pas envoyer de grandes quantités d'e-mails non sollicités ("spamming").

- Le client s'engage à ne pas brouiller ou crypter l'en-tête de ses messages email.

- Le client s'engage à ne pas faire appel au Service CYBERNET pour recevoir des réponses à des messages envoyés par un provider qui ne se conforme pas au code de conduite CYBERNET. Si le client ne respecte pas un ou plusieurs des engagements ci-dessus, l'accès au service CYBERNET lui sera refusé

#### 5. Facturation et conditions de paiement

5.1. CYBERNET envoie au client une facture qui, outre les mentions exigées par la loi, porte: les frais d'activation; la redevance d'abonnement suivant le plan tarifaire choisi; les montants supplémentaires, en fonction du type et du nombre d'options retenues par le client; les éventuels abonnements au prorata liés aux changements intervenus pendant les périodes de facturation; les frais supplémentaires en cas de surconsommation dans l'utilisation des produits broadband. Tous les autres frais et crédits à porter au compte du client.

5.2. Lorsque l'importance des sommes à facturer le justifie, CYBERNET peut envoyer au client des factures intermédiaires.

5.3. Toutes les réclamations relatives aux factures doivent être communiquées par lettre recommandée au service clientèle de CYBERNET dans les quinze jours suivant la date de la facture en cause. Ce délai passé, le client ne peut plus contester la facture. L'introduction d'une réclamation ne dispense pas le client de son obligation de paiement.

5.4. Les montants facturés doivent être payés dans le délai stipulé sur la facture, suivant un des modes de règlement: par domiciliation bancaire; par domiciliation de carte de crédit: Visa, Eurocard, MasterCard, American Express ou par virement bancaire.

5.5. Si le client prétend ne pas avoir reçu une facture, il est tenu de payer le montant que CYBERNET lui communiquera. Toutefois, le client peut demander un duplicata de la facture. Si plusieurs duplicatas doivent être envoyés, des frais administratifs peuvent être portés en compte.

5.6. L'expiration du délai de paiement met d'office le client en défaut sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure. Les intérêts de retard, calculés au taux légal, sont dus à partir de l'expiration de ce délai.

5.7. Toutes nos factures sont payables au grand comptant :

a) Tout retard de paiement entraînera une majoration, de plein droit et sans mise en demeure préalable de 12% l'an, **augmentée d'une indemnité forfaitaire et irréductible de 18% avec un minimum de 75€**. Outre cet intérêt, le montant de nos factures pourra également être majoré de 12,50€ pour un courrier envoyé et de 25€ pour le déplacement d'une personne. Les dépens de justice et les éventuels frais de défense seront en outre à charge du débiteur.

b) Conformément à l'article 32.15 de la Loi du 14/7/1991 sur les pratiques du commerce, il est précisé que les présentes conditions générales contractuelles sont d'application réciproque entre les parties.

c) Toute contestation, pour être recevable, doit être notifiée, sous huitaine, par recommandé, dès réception de la facture.

5.8. Sans préjudice des dispositions de l'article 7.1.1. des présentes conditions générales d'abonnement, CYBERNET peut facturer des frais administratifs en cas de rappel de paiement. Si le premier rappel est gratuit, le deuxième sera quant à lui facturé 7 € HTVA et la mise en demeure par recommandé sera facturée 15 € HTVA.

5.9. Pour tout refus de paiement d'une domiciliation par l'institution financière désignée par le client, des frais administratifs peuvent être portés en compte sans notification préalable.

#### 6. Transfert du contrat

6.1. Par CYBERNET : CYBERNET a le droit de transférer à un tiers tout ou partie des droits et obligations découlant du contrat, sans l'autorisation du client et sans que celui-ci puisse prétendre à une indemnité.

6.2. Par le client : Le client ne peut transférer les droits et obligations découlant du contrat sans l'autorisation de CYBERNET. CYBERNET ne donnera son consentement que si le cédant et le repreneur signent un formulaire de transfert et que le repreneur introduit une nouvelle demande d'abonnement dans laquelle il déclare accepter les conditions générales d'abonnement.

#### 7. Suspension du contrat

7.1. Par CYBERNET.

7.1.1. En cas de non-paiement du total ou d'une partie d'une facture à l'échéance, CYBERNET peut suspendre immédiatement, de plein droit et sans mise en demeure la fourniture du Service CYBERNET après un délai de 8 jours calendriers à dater de l'envoi d'un avertissement par quelque support de communication que ce soit (lettre ordinaire à la Poste, télécopie, courrier électronique) et ce sans indemnité.

7.1.2. CYBERNET peut aussi suspendre immédiatement, sans préavis ni indemnité, la fourniture du Service CYBERNET, lorsqu'un client ne respecte pas ses autres obligations à l'égard de CYBERNET ou les conditions d'utilisation du Service CYBERNET, de même qu'en cas de preuve ou de présomption grave de non-paiement ou de fraude.

7.1.3. Hors cas de force majeure, CYBERNET peut suspendre immédiatement le Service CYBERNET, sans préavis ni indemnité, si des raisons techniques l'exigent dans le cadre de l'exploitation du Service CYBERNET. CYBERNET s'engage à en avertir le client dans la mesure du possible.

7.1.4. En cas de suspension du contrat en vertu des articles 7.1.1. ou 7.1.2., les frais de suspension, en particulier les frais de désactivation et de réactivation, sont à la charge du client. De plus, pendant la suspension, le client reste tenu de respecter toutes les obligations qui découlent du contrat.

7.2. Par le client. Le client peut demander la suspension de son abonnement. Les frais de désactivation et de réactivation sont portés au compte du client.

#### 8. Résiliation

8.1 Par CYBERNET.

8.1.1. Si, dans les quinze jours suivant la suspension du contrat par CYBERNET en vertu des articles 7.1.1. et 7.1.2., le client ne s'est pas mis en règle, CYBERNET a le droit de mettre fin immédiatement au contrat, sans préavis ni indemnité, moyennant l'envoi d'une lettre recommandée. En cas de résiliation consécutive au manquement du client, ce dernier sera redevable d'une indemnité de rupture forfaitaire équivalente aux redevances d'abonnement qui seraient encore dues jusqu'au terme du contrat, s'il s'agit d'un contrat à durée déterminée, et aux redevances d'abonnement équivalentes à trois mois, s'il s'agit d'un contrat à durée indéterminée. Lorsque l'abonné aura bénéficié d'une promotion à l'occasion de la souscription de l'abonnement, le bénéfice de cette promotion sera perdu, et le montant offert sera remboursé par l'abonné si la résiliation intervient avant la fin de la période contractuelle initialement convenue.

8.1.2. CYBERNET peut aussi mettre fin immédiatement au contrat sans préavis ni indemnité, moyennant l'envoi d'une lettre recommandée, si elle constate que le client a fourni des informations inexactes, falsifiées ou incomplètes lors de sa demande d'abonnement ou si le client a négligé de lui communiquer des changements intervenus dans les informations en question.

8.1.3. CYBERNET a le droit de considérer le contrat comme résilié de plein droit et avec effet immédiat en cas de faillite, concordat, demande de délai de paiement, liquidation ou dissolution du client si le client est une société.

8.2. Par le client.

8.2.1. Le client particulier peut résilier son contrat d'abonnement par tout moyen écrit et de façon non motivée au plus tôt à la fin du 6<sup>o</sup> mois qui suit l'entrée en vigueur du contrat. La date d'arrêt la plus proche sera confirmée par Cybernet par écrit. Le matériel fourni en location lors de la souscription du contrat devra être restitué en parfait état de fonctionnement à la date d'arrêt convenue. Sans quoi, le prix du dit matériel sera dû. En cas de résiliation endéans les 6 premiers mois, Cybernet se réserve le droit de réclamer la mensualité de l'abonnement jusqu'à la

fin du 6<sup>o</sup> mois. Dans le cadre d'un contrat à durée déterminée, faisant l'objet d'une remise financière (ex déduction des frais de mise en service), Cybernet se réserve le droit de réclamer le montant ayant fait l'objet de la remise au prorata des mois restants du contrat souscrit.

8.2.2 pour les sociétés (B2B) ayant contractés des services et/ou connexion Internet de type professionnel en dehors des fibres optiques dédiées, un préavis de 3 mois calendrier sera nécessaire pour mettre fin à ce service/connexion après la période contractuellement convenue lors de la souscription. La demande devra être impérativement faite par écrit et confirmée par nos services avec la date de résiliation effective. Le matériel fourni en location comprise dans nos abonnements devra être restitué en parfait état de fonctionnement sans quoi le prix du dit matériel sera dû. En cas de résiliation anticipée du Contrat par le Client, le Client paiera tous les montants dus pour le reste de la Durée Initiale ou de la durée contractuelle en cours, sans préjudice du remboursement de toute ristourne dont le Client aurait bénéficié.

8.2.3 pour les sociétés (B2B) ayant contractés une connexion de type fibre optique dédiée, après la période contractuellement convenue d'un commun accord lors de la souscription, la fourniture de cette connexion pourra être résiliée à chaque date anniversaire de la mise en service.

Une demande de résiliation par écrit devant nous être envoyée au plus tard 3 mois avant cette date anniversaire. La date d'arrêt sera confirmée par nos services. Le matériel fourni en location comprise dans nos abonnements devra être restitué en parfait état de fonctionnement sans quoi le prix du dit matériel sera dû. En cas de résiliation anticipée du Contrat par le Client, le Client paiera tous les montants dus pour le reste de la Durée Initiale ou de la durée contractuelle en cours, sans préjudice du remboursement de toute ristourne dont le Client aurait bénéficié.

#### 9. Renonciation

Le fait qu'à un moment donné, une des parties n'exige pas la stricte application d'une ou plusieurs dispositions des conditions générales d'abonnement ne peut être considéré comme une renonciation aux droits que les conditions générales d'abonnement confèrent à cette partie et ne lui interdira pas d'exiger ultérieurement le strict respect de la disposition en cause ou d'autres dispositions des conditions générales d'abonnement, sauf convention contraire et expresse entre les parties.

#### 10. Nullité

Le caractère nul, inexécutable ou inapplicable d'une clause de ces conditions générales d'abonnement n'affecte pas le caractère valable, exécutable ou applicable des autres conditions générales d'abonnement.

#### 11. Plaintes et litiges - client Belge

11.1. Règlement amiable. En cas de plainte, le client s'adressera en première instance au service clientèle de CYBERNET pour tenter de régler à l'amiable le problème.

11.2. Tribunaux compétents. Tout litige relatif à l'existence, l'interprétation ou l'exécution du contrat ne pouvant être tranché par les parties sera exclusivement soumis, pour les clients Belges, aux tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Liège.

11.3. Droit applicable: Toutes les dispositions du contrat sont régies par le droit belge.

11.4. Pour les services de communications électroniques, le client peut également s'adresser au Service de Médiation pour les télécommunications ([www.mediateurtelecom.be](http://www.mediateurtelecom.be), [plaintes@mediateurtelecom.be](mailto:plaintes@mediateurtelecom.be) tel 02-223.06.06) institué légalement auprès de l'Institut Belge des services Postaux et des Télécommunications (IBPT).

#### 12. Plaintes et litiges - client Luxembourgeois

Dans le cas où une réclamation en relation avec un Contrat ne peut être réglée via ledit service et tant qu'aucun litige n'a été introduit devant une instance judiciaire : (i) le Client peut recourir à la procédure de médiation auprès de l'ILR moyennant le formulaire téléchargeable sur son site ([www.ilr.lu](http://www.ilr.lu)) lorsque le différend porte sur des services de communications électroniques; (ii) dans l'hypothèse où le Contrat a été conclu en ligne ou par tout autre moyen électronique, le Client peut recourir à la plateforme mise à disposition par la Commission européenne à l'adresse: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/> (iii) dans tous les cas autres que ceux visés aux points (i) et (ii) ci-dessus et à l'initiative de l'une quelconque des Parties, le différend peut être soumis au Médiateur de la Consommation ou, alternativement, au Centre de Médiation Civile et Commerciale ([www.cmcc.lu](http://www.cmcc.lu)).

Lorsqu'aucune des procédures de médiation précitées n'est initiée ou n'aboutit à un accord entre les Parties au titre de la réclamation d'un Client, les juridictions du Grand-Duché de Luxembourg sont seules compétentes, sauf compétence exclusive d'une autre juridiction en vertu du droit international privé.