

IRISnet 3 – Conditions générales

Partie 1 – Dispositions générales

1. Généralités

1.1. Définitions

Appareil : Appareil de communication qui permet au Client d'utiliser un Service de communication.

Appareil Mobile : Appareil de communication qui permet au Client d'utiliser un Service Mobile.

Cahier Spécial des Charges (« CSC ») : Cahier spécial des charges du marché public IRISnet3 n° CSC2021.016, en ce compris ses annexes.

Carte SIM : Carte à puce d'IRISnet que le Client doit insérer dans son Appareil Mobile pour avoir accès au Service Mobile et qui identifie le Client sur le réseau d'IRISnet.

Carte SIM Machine : Carte SIM qui est placée dans une Machine et utilisée pour la communication entre des Machines ou la communication de Machines avec des Appareils.

Client : Entité disposant de la qualité de **Pouvoir Adjudicateur Bénéficiaire** conformément au CSC.

En vertu de ce dernier, un **Pouvoir Adjudicateur Bénéficiaire (« PAB »)** est « une entité définie en annexe du Guide de Sélection du Marché Public IRISnet3 qui peut commander les Services en application de l'article 47 de la Loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics ».

Conditions particulières : Document contenant la description des Services couverts dans l'offre, ainsi que les conditions spécifiques qui y sont applicables.

Contrat : Offre émise par IRISnet et signée pour accord par le Client.

Facture : Document intitulé facture ou tout autre document par lequel IRISnet réclame le paiement de son ou ses Service(s).

Force Majeure : Circonstances imprévisibles ou inévitables, indépendantes de la volonté d'IRISnet, rendant l'exécution du Contrat et/ou la fourniture du Service pratiquement ou raisonnablement impossible, comme (liste non exhaustive) les cas de guerre, d'émeutes, de troubles, d'agitation civile, d'actions de la part d'autorités civiles ou militaires, de terrorisme (y compris le cyberterrorisme), d'actions ou omissions d'organismes réglementaires ou de pouvoirs publics (y compris la ratification de lois ou réglementations ou autres actes de pouvoirs publics ou d'autorités exerçant un impact sur la fourniture du Produit et/ou Service), d'embargos, d'explosions, de faillites d'un donneur de licence ou d'un fournisseur, de grèves ou de conflits sociaux (y compris ceux impliquant son personnel ou le personnel de tiers), de coupures de câbles, de coupures d'électricité, d'inondations, de gel prolongé, d'incendies ou d'orages, de crise sanitaire, de crise du secteur des soins de santé (y compris les pandémies et les épidémies).

Guest Wifi : Réseau local non filaire basé sur la technologie développée pour le projet wifi.Brussels.

Internet of Things (« IoT ») : Application de télécommunication grâce à laquelle les données sont

automatiquement transférées entre les Objets et les applications correspondantes.

Jour Calendrier : Toute journée du calendrier grégorien.

Jour Ouvrable : Chaque jour excepté le samedi, le dimanche et les jours fériés en Belgique.

Heure de Bureau : Heures comprises entre 8 h et 18 h CET/CEST de n'importe quel Jour Ouvrable.

LAN (« Local Access Network ») : Réseau local câblé, le plus souvent réalisé via Ethernet.

Machine : Appareil autonome capable de communiquer avec un serveur à distance au moyen d'un modem.

Matériel : Tout élément, appareil ou matériel généralement quelconque. Exemples : modem, point d'accès, routeur, disque dur, clavier ou écran.

Machine to Machine : Service de communication radio qui permet d'établir une connectivité où les données sont automatiquement transférées entre l'équipement (Machine ou Objet) et les applications.

IRISnet : La Société à Responsabilité Limitée IRISnet ayant son siège social à 1000 Bruxelles, Avenue des Arts 21, qui est enregistrée à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 847.220.467.

Logiciel (Software) : Version lisible par machine (code objet) du programme informatique, copie et la documentation associée.

Objet (ou Objet à distance) : Appareil autonome qui peut communiquer avec un serveur à distance au moyen d'un modem.

Option : Disposition optionnelle supplémentaire, payante ou non, qui est liée à un Service déterminé. Sauf mention expresse contraire, les règles applicables aux Services auxquels elles sont liées s'appliquent également aux Options.

Partie : IRISnet ou le Client.

Roaming : Service permettant l'utilisation de la Carte SIM du Client sur d'autres réseaux mobiles à l'étranger.

Service : Ensemble des services offerts par IRISnet et repris dans le catalogue de services annexé au CSC, tel qu'actualisé en application de la procédure prévue dans le CSC.

Service de Communication : Services de téléphonie mobile et de Mobile Data (« Services Mobiles »), services de téléphonie fixe (« Services de Téléphonie Fixe ») et services de raccordement internet fixe (« Services de Transport Data »).

Service Smart Building : Services de vidéoprotection et de sécurité au moyen d'Objets connectés.

Service Local Network : Service de gestion des réseaux locaux.

Service Combiné : Offre conjointe de Services et/ou Options différents. Sauf stipulation contraire, toutes les dispositions spécifiques propres à chaque Services et/ou Option sont valables, mutatis mutandis, pour un Service Combiné.

Service Mobile : Service comprenant les services de téléphonie mobile et de Mobile Data. Ce service comprend les appels téléphoniques, l'internet mobile, les SMS, MMS et autres méthodes de transmission de

données mobiles. Ce service est contractuellement indépendant de l'Appareil Mobile.

Service de Mobile Data : Service Mobile qui utilise le réseau Mobile Data d'IRISnet ou des réseaux de partenaires avec qui IRISnet collabore, indépendamment de la technologie utilisée. Les Services de Mobile Data rendent possible la communication entre un Appareil Mobile et un réseau IP spécifique (internet ou un réseau privé). Les Services de Mobile Data peuvent être offerts au titre de Services dans un Contrat, ou comme Option dans le cadre du Service Mobile ou Service Combiné.

Service de Téléphonie fixe : Service permettant d'établir une connexion à l'aide d'un téléphone fixe ou d'un fax, au sein du réseau d'IRISnet ou des partenaires d'IRISnet, avec tout autre réseau téléphonique et inversement.

Service de Transport Data : Service par lequel IRISnet implémente le raccordement du Client au réseau d'IRISnet. Le type d'accès qui est fourni à un Client déterminé dépend de la situation de ce Client, notamment (mais non exclusivement) du nombre de canaux de communication dont le Client souhaite disposer et du type d'accès (xDSL, fibre optique, etc.)

Service Level Agreements (SLA) : SLA annexés au CSC et applicables aux Services.

Utilisateur Final : Personne physique qui finalement utilise ou est destinée à utiliser finalement le Produit ou le Service de manière autorisée par le Client.

VPN : Réseau virtuel privé, une entité structurée et cohérente de composants téléphoniques configurés de façon à former un réseau de téléphonie privé.

WLAN : Variante de réseau local LAN dans laquelle les ordinateurs et autres périphériques sont connectés ensemble par des ondes radio (communément appelé WiFi).

1.2. Champ d'application

1.2.1. Les présentes Conditions générales définissent les conditions applicables aux Services fournis par IRISnet.

Elles s'appliquent sans préjudice des dispositions du CSC du marché public IRISnet3.

1.2.2. Sauf dérogation expresse prévue dans le Contrat, il ne peut aucunement être dérogé aux Conditions générales. Le cas échéant, de telles dérogations ne sont applicables qu'au(x) seul(s) Service(s) faisant l'objet du Contrat.

1.2.3. Par la signature du Contrat, le Client reconnaît avoir reçu et accepté les Conditions générales. De ce fait, le Client renonce à ses propres Conditions générales et/ou spécifiques, dont l'applicabilité est exclue même si celles-ci précisent qu'elles prévalent et/ou sont annexée au Contrat ou fournies d'une quelque autre manière à IRISnet.

1.2.4. IRISnet peut modifier les présentes Conditions générales, par exemple à la suite de l'introduction de nouvelles technologies ou de nouveaux services, et ce avec effet immédiat. IRISnet communique ces modifications au Client par tout moyen jugé approprié. La publication d'un avis sur le site web d'IRISnet, un courrier, un courriel, un SMS et/ou une mention dans la Facture ou une pièce jointe à la Facture sont considérés comme des méthodes appropriées. Le Client est réputé avoir accepté les modifications s'il n'a pas averti IRISnet qu'il n'accepte pas les modifications dans le

mois suivant la communication au Client. Le Client qui refuse les modifications annoncées dispose du délai précité pour résilier le Contrat conformément aux articles 2.3.3 et 2.3.4.

2. Procédure contractuelle

2.1. Formation du Contrat

2.1.1. Le Client qui souhaite avoir accès à un (ou plusieurs) Service(s) d'IRISnet en introduit la demande auprès d'IRISnet.

En introduisant une telle demande, le Client garantit, sous sa propre responsabilité, qu'il bénéficie de la qualité de PAB et satisfait aux conditions définies dans le CSC du marché public IRISnet3 pour souscrire aux Services d'IRISnet.

2.1.2. Sur la base de la demande du Client, IRISnet lui remet une offre commerciale et, le cas échéant, les Conditions Particulières.

Sauf stipulation expresse d'un autre délai, le Client dispose d'un délai de 30 jours pour accepter l'offre d'IRISnet. A défaut d'acceptation de l'offre dans son délai de validité, l'offre devient caduque.

2.1.3. Le Contrat est considéré comme conclu le jour de la réception par IRISnet de l'offre ou de tout autre document contractuel convenu entre les Parties signés pour accord par le Client.

2.2. Motifs de refus

2.2.1. IRISnet se réserve le droit de refuser l'accès au(x) Service(s) et/ou Option(s) pour un ou plusieurs des motifs suivants :

- IRISnet constate que le Client ne satisfait pas aux conditions imposées par le CSC pour se prévaloir de la qualité de PAB ;
- Le Client n'a pas respecté les obligations lui incombant en vertu d'un autre contrat conclu avec IRISnet ;
- IRISnet possède des preuves ou de fortes présomptions de risque de non-paiement ou de fraude ou d'une utilisation d'un Service ou d'une Option à des fins contraires à l'ordre public, aux bonnes mœurs, au Contrat ou à une disposition légale ou réglementaire ;
- En cas d'impossibilité technique qui empêche IRISnet de fournir le(s) Service(s) (ex : si le réseau d'IRISnet ne supporte pas la fourniture du Service) ;
- Le Client perturbe ou risque de perturber le bon fonctionnement du réseau d'IRISnet ou porte préjudice à son intégrité ; et/ou
- Le Client est insolvable ou dans une situation financière telle qu'IRISnet a de bonnes raisons de douter que ses Services seront dûment honorés.

2.3. Entrée en vigueur, durée du Contrat et résiliation

2.3.1. Sauf dérogation expresse prévue dans le Contrat, le Contrat entre en vigueur dès sa conclusion.

2.3.2. Sauf dérogation expresse prévue dans le Contrat, le Contrat est conclu pour une durée indéterminée.

2.3.3. Chaque Partie a le droit de résilier le Contrat à durée indéterminée à tout moment moyennant un préavis de six (6) mois, par notification écrite adressée au siège de l'autre Partie.

2.3.4. En cas de résiliation du Contrat, le Client doit payer à IRISnet une indemnité égale à la part proportionnelle du montant de l'investissement total consenti par IRISnet pour le Client. Ce montant proportionnel est calculé en fonction du moment de la résiliation.

IRISnet se réserve également le droit de facturer les frais de maintenance encourus par IRISnet.

2.4. Modification du Contrat

2.4.1. IRISnet se réserve le droit de modifier les conditions régissant le Contrat, notamment le prix du/des Service(s) et les caractéristiques techniques du/des Service(s) si une raison valable, objective et indépendante de la volonté d'IRISnet le justifie. Les Parties conviennent que les circonstances suivantes, de manière non exhaustive, seront en toute hypothèse considérées comme une raison valable : changements dans la technologie utilisée, changements dans les prix pratiqués par les fournisseurs ou sous-traitants d'IRISnet, augmentation d'autres éléments de coût du Service et changements réglementaires.

IRISnet s'engage à en informer le Client au moins un (1) mois avant leur entrée en vigueur et par tout moyen jugé approprié. La publication d'un avis sur le site web d'IRISnet, un courrier, un courriel, un SMS et/ou une mention dans la Facture ou une pièce jointe à la Facture sont considérés comme des méthodes appropriées.

2.4.2. Le Client qui n'accepte pas les modifications des conditions du Contrat, est en droit de résilier le Contrat, sans frais et par écrit, au plus tard trois (3) mois après la notification des modifications conformément aux articles 2.3.3 et 2.3.4, sauf si les modifications proposées sont :

- manifestement et exclusivement au bénéfice du Client ;
- de nature strictement administrative, sans conséquence négative pour le Client ; et/ou
- directement imposées par ou en vertu d'une réglementation qui ne laisse aucun choix aux opérateurs en termes de mise en œuvre.

Lorsque le Client décide de résilier le Contrat, IRISnet se réserve le droit de lui réclamer l'indemnité de rupture et les frais de maintenance visés à l'article 2.3.4.

2.4.3. Aucune modification des conditions du Contrat intervenue conformément au présent article ne donne droit à l'octroi d'une quelconque indemnité au bénéfice du Client.

2.5. Priorisation des documents du Contrat et interprétation

2.5.1. En cas de conflit ou d'incohérence entre les documents contractuels liant les Parties, l'ordre de priorité décroissant suivant sera applicable :

- Le CSC du marché publics IRISnet3, en ce compris ses SLA ;
- Le Contrat et les Conditions particulières applicables aux Services couverts par le Contrat ;
- Les Conditions générales et les Clauses RGPD qui y sont annexées.

2.5.2. En cas de contradiction entre ces documents et leurs annexes (éventuelles), le document principal prévaut sur les annexes.

2.5.3. En cas de difficulté d'interprétation ou de contradiction entre plusieurs versions de langues différentes des documents contractuels, la version française des documents prévaut sur leur(s) traduction(s) éventuelle(s) dans d'autres langues.

3. Impossibilité technique d'activer un Service

3.1. Dans certaines circonstances, il se peut qu'il ne soit pas possible ou raisonnablement possible de réaliser le raccordement d'un Service au réseau d'IRISnet. Dans le cas des Services fixes (tels que le Service de Transport Data), il pourrait par exemple s'agir de l'impossibilité technique pour IRISnet de proposer ou de fournir un Service de Transport Data via la fibre optique.

3.2. Dans ces circonstances, l'obligation d'IRISnet d'activer le Service est dès lors conclue sous la condition suspensive que l'opérateur historique ou un autre partenaire avec lequel IRISnet collabore confirme la possibilité technique de recourir à son réseau et/ou autre Matériel nécessaire à l'activation et au bon fonctionnement du Service.

3.3. En cas d'impossibilité technique d'activer un Service relevant d'un Contrat portant sur un Service Combiné, IRISnet activera l'autre Service relevant du Contrat concerné et le Contrat restera entièrement valable pour ce qui concerne le Service activé.

4. Prestations, droits et obligations d'IRISnet

4.1. Le Service clientèle

4.1.1. Un Service clientèle est disponible pour répondre, dans la mesure du possible, à toutes les questions du Client relatives aux Services.

4.1.2. Toutes les informations utiles concernant ce Service clientèle (telles que les différents points de contact, les coordonnées et les heures d'ouverture) figurent dans les SLA communiqués au Client.

4.2. Droits et obligations

4.2.1. Sauf dispositions contraires du CSC, toutes les obligations d'IRISnet doivent être qualifiées d'obligation de moyen.

4.2.2. IRISnet s'engage à tout mettre en œuvre afin d'assurer de façon optimale au Client l'accès au réseau IRISnet et au(x) Service(s) choisis par le Client. IRISnet détermine seule les moyens techniques nécessaires à la réalisation de cet accès dans les meilleures conditions. Elle utilise en permanence toutes les données techniques dont elle dispose en fonction de la technologie utilisée.

4.2.3. IRISnet fournit les Services de la meilleure façon possible et dans les délais les plus courts, compte tenu de l'importance et de la complexité des Services, de la disponibilité du personnel, du fonctionnement et de la disponibilité des moyens de communication, des moyens techniques et de tous les facteurs qui peuvent influencer les prestations des Services.

4.2.4. Dans le cadre d'un Service Combiné, le Client est informé que l'activation des différents services faisant partie du Service Combiné peut se faire à plusieurs moments.

4.2.5. Le Client reconnaît qu'IRISnet ne peut garantir partout et en permanence le fonctionnement correct et continu de ses Services.

4.2.6. Le Client reconnaît que la qualité des Services fournis par IRISnet dépend aussi de la qualité et des caractéristiques des Appareils (PC, serveurs, appareils mobiles) du Client qui sont utilisés pour ces Services, dont le Client est seul responsable.

4.2.7. En cas de perturbation des Services causées par des accidents ou des travaux d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension des installations du réseau effectués par des tiers et dont IRISnet n'est pas à l'origine, IRISnet met tout en œuvre pour limiter ces perturbations autant que possible et les éliminer dans les plus brefs délais, pour autant qu'elle ait la gestion des équipements concernés.

Sauf disposition contraire expresse, dans ces circonstances, les procédures et temps de réaction réels peuvent différer des procédures et temps de réaction annoncés par IRISnet.

4.2.8. IRISnet ne garantit pas de bande passante minimale pour ses Services de données, sauf stipulation contraire dans les Conditions Particulières d'un Service précis.

4.2.9. Si IRISnet doit mettre un terme de manière permanente à un Service ou une Option, IRISnet en informe les Clients concernés dans les plus brefs délais par tout moyen jugé approprié. Le Contrat pour ce Service prend alors fin de plein droit à partir du moment de l'arrêt de ce Service, sans qu'aucune des parties ne soit redevable d'une indemnisation à l'exception éventuelle de l'indemnité de rupture visée à l'article 2.3.4.

4.3. Responsabilité d'IRISnet

4.3.1. Sauf dispositions contraires du CSC, IRISnet ne peut être tenue pour responsable vis-à-vis du Client ou de tiers des conséquences dommageables résultant de circonstances hors de son contrôle et/ou imputable au Client ou à des tiers, et notamment des circonstances suivantes (liste non exhaustive) :

- Perturbations de transmission de signaux causées par une source de perturbation externe à IRISnet (tels que des obstacles inhérents aux bâtiments, à la végétation ou au relief) ;
- Perturbations causées par des accidents ou des travaux d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension des installations du réseau effectués par des tiers et dont IRISnet n'est pas à l'origine ;
- Réduction de la vitesse internet annoncée en raison de circonstances indépendantes de la volonté d'IRISnet et non imputables à cette dernière ;
- Usage incorrect, inapproprié ou illicite du Service par le Client ;
- Actions entreprises par le Client à la suite d'un message textuel frauduleux ou d'un e-mail frauduleux (comme le smishing ou le phishing) ;
- Mauvais fonctionnement d'un Appareil/Matériel/Logiciel non-fourni par IRISnet ou mauvais usage d'un Appareil/Matériel/Logiciel ou de leurs accessoires ou utilisation d'un Appareil/Matériel/Logiciel non reconnu par IRISnet ;
- Suspension ou résiliation d'un Service, conformément au Contrat, même si des tiers doivent subir directement ou indirectement les conséquences de la suspension ou de la résiliation ;
- Pannes ou mauvaise qualité d'un Service en raison de circonstances indépendantes de la volonté d'IRISnet et non imputable à cette dernière ;
- Intervention ou prestation de services déficiente de tiers malgré les mesures prises par IRISnet ;
- Modifications résultant des prescriptions de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (« IBPT ») ou d'autres autorités compétentes ;
- Inexécution ou mauvaise exécution des Services en raison d'un cas de force majeure ;
- Perte des données et de Logiciels du Client lors de l'installation du Service ou lors d'une mise à jour du Logiciel ;
- Poursuite ou décision judiciaire contre le Client suite à son utilisation du Service ;
- Fiabilité de l'envoi des données, temps d'accès, éventuelles limitations d'accès sur les réseaux ou les serveurs connectés à internet ;
- Fiabilité et fonctionnement du Logiciel qu'IRISnet n'a pas elle-même fourni ;
- Conséquences de la saturation de la boîte de messagerie du Client ;
- Intégrité et sécurité des messages entrants dans la/les boîte(s) de messagerie du Client ;
- Dommages occasionnés à des tiers par le Client ou par un de ses subordonnés ou appointés dans le cadre d'une relation professionnelle ou à l'occasion de l'utilisation du Service ;
- Annulation ou non-réception de courriels ou de toute autre information ou de la non-conservation de courriels ou de toute autre information, parce que le Client a éventuellement dépassé la capacité de stockage maximale de ses serveurs ;
- Non-respect par le Client de ses obligations à l'égard d'IRISnet ;
- Non-transmission par le Client d'informations exigées ou transmission d'informations erronées ;
- Accès ou interception par un tiers des données à caractère personnel transmises via le réseau IRISnet ;
- Contenu des conversations téléphoniques, des messages et des flux de données diffusés via le réseau IRISnet, ni des dommages éventuels que ceux-ci pourraient causer, quelle que soit la technologie utilisée ;
- Modification de l'adresse IP ou d'une ou plusieurs adresses email du Client pour des raisons opérationnelles, techniques, légales ou relatives à la nétiquette (la nétiquette est un code de conduite

applicable sur internet, dont le respect s'impose au Client, sous sa seule responsabilité) ; et/ou

- Accès aux services data, qu'ils soient fournis par IRISnet ou par des tiers, ni du temps ou de la quantité des données nécessaires pour obtenir les informations souhaitées.

4.3.2. De même, IRISnet ne peut être tenue responsable des services, ni de leur facturation, lorsque ceux-ci sont proposés par des tiers et accessibles par l'intermédiaire de son réseau. IRISnet ne garantit pas et n'est pas responsable des services proposés ou des informations diffusées par l'intermédiaire de son réseau. IRISnet n'est pas responsable des transactions intervenant entre un tiers et le Client. Elle n'est pas partie aux contrats conclus entre un tiers et le Client.

5. Obligations du Client

5.1. Coopération et information

5.1.1. Le Client fournira à IRISnet toute la coopération nécessaire en vue de garantir l'exécution correcte du Contrat. Cela inclut notamment :

- les données, fichiers, documents ou toute autre information pertinente pour la fourniture du Service (le Client est tenu d'informer immédiatement IRISnet par écrit de toute modification des données fournies lors de la signature du Contrat) ;
- l'accès réseau à son infrastructure ICT (« Information and Communication Technologies ») en vue d'une intervention à distance par IRISnet ;
- l'accès physique aux sites et locaux techniques du Client où IRISnet doit effectuer des interventions sur place, en la présence permanente d'un représentant du Client ;
- l'octroi de la permission à IRISnet d'effectuer toute opération, par tous les moyens requis ou utiles afin

de préparer et de se conformer à ses obligations en vertu du Contrat ; et

- la désignation d'une personne de contact ou d'un nombre limité de personnes de contact disposant des compétences, des connaissances et de l'expérience requises.

Le Client admet que tout manquement à la présente obligation de coopération peut avoir une influence sur la fourniture du Service. Par conséquent, IRISnet décline toute responsabilité si le Service ne peut être fourni conformément au Contrat en raison du manquement du Client à son obligation de coopération dès lors que, dans ces circonstances, le défaut affectant la fourniture du Service est imputable au Client. IRISnet se réserve en outre le droit de facturer tout déplacement superflu au Client.

5.1.2. Lorsque le Client identifie un problème affectant le Service fourni par IRISnet, il en informe IRISnet dans les plus brefs délais, conformément à la procédure décrite dans les SLA. Dans ces circonstances, IRISnet met tout en œuvre pour rétablir le Service au plus vite.

5.2. Obligations relatives à l'activation et au bon fonctionnement du Service

5.2.1. Lorsque le Service couvert par le Contrat requiert l'installation de Matériel dans les locaux du Client, ce dernier veille à ce que les locaux destinés à accueillir le Matériel conviennent pour l'installation dudit Matériel.

Pendant toute la durée du Contrat, le Client autorise IRISnet à réaliser, dans les locaux utilisés par le Client, les travaux et aménagements nécessaires à l'activation et au bon fonctionnement du Service, comme l'installation, la modification, la remise en service et/ou

le contrôle du Matériel requis pour le Service (ex : câbles).

Si le Client n'est pas le propriétaire de l'immeuble, il doit obtenir l'accord de son propriétaire avant lesdits travaux. IRISnet ne peut en aucun cas être tenue responsable des trous forés ou autres travaux réalisés dans l'immeuble avec l'assentiment du Client.

5.2.2. Au(x) moment(s) convenu(s) entre les Parties, le Client s'engage à donner accès au lieu de l'installation aux membres du personnel d'IRISnet et à ses sous-traitants. IRISnet se réserve le droit d'imputer des frais au Client si IRISnet ou son sous-traitant ne peuvent accéder au site d'installation aux moments convenus.

Si le Client souhaite changer la date convenue, il doit le faire au plus tard deux (2) Jours Ouvrables avant le moment convenu. IRISnet se réserve le droit d'imputer des frais si la date convenue est modifiée sans que la règle ci-avant soit respectée.

5.2.3. Sauf si l'installation est effectuée par le Client lui-même avec l'accord d'IRISnet, un test du fonctionnement du Service aura lieu au moment de l'installation. Si à ce moment, le Client ne formule pas de remarques sur le fonctionnement du Matériel nécessaire au bon fonctionnement du Service, il reconnaît avoir pris réception d'un Matériel en bon état, sans vices ou défauts apparents.

5.2.4. Le Client ne peut apporter aucune modification au Matériel qui serait susceptible de perturber le réseau.

5.2.5. Il est formellement interdit au Client de déplacer le Matériel en dehors de son site d'installation originel, à l'exception d'un déplacement à l'intérieur du

bâtiment. Le Client est seul responsable des conséquences d'un déplacement de l'Équipement.

5.2.6. Le Client doit informer IRISnet six (6) semaines de travail à l'avance d'un déménagement prévu du Matériel et de ses accessoires. Le Client se charge lui-même du nécessaire pour le déménagement. Toutefois, l'installation du Matériel chez le Client après le déménagement sera effectuée par un installateur désigné par IRISnet. Pour permettre l'installation du Matériel après le déménagement, le Client doit strictement respecter les dispositions ci-dessus.

L'installation du Matériel à la nouvelle adresse ne sera effectuée que si aucune impossibilité technique (dans le sens de l'article 3) n'empêche de fournir le Service au lieu du déménagement.

Le déménagement du Service n'a aucun impact sur la durée du contrat.

IRISnet se réserve le droit de facturer des frais pour le transfert du Matériel.

5.2.7. IRISnet n'est pas responsable des dommages occasionnés à un bien qui sont inhérents à l'exécution d'un travail nécessaire à l'installation, la modification, le déménagement ou l'assistance technique du Matériel.

5.2.8. Le Client reconnaît qu'IRISnet peut, si nécessaire, sans avertissement supplémentaire, se connecter à distance avec le Matériel compatible, le redémarrer et le gérer, quand ceci est nécessaire pour la qualité et le support des Services offerts par IRISnet via le Matériel. Le Client appliquera et respectera les directives communiquées par IRISnet relatives au Matériel afin de réaliser le support.

5.3. Usage normal

5.3.1. Le Client s'engage à utiliser le Service qui lui est fourni par IRISnet en bon père de famille, pour des raisons licites et conformément aux dispositions du Contrat et à toute documentation fournie par IRISnet à propos des Services, ainsi qu'à la législation en vigueur, à toute demande, décision, instruction ou tout ordre d'une autorité compétente et aux droits des tiers.

5.3.2. Le Client utilise uniquement les Services pour son propre compte et à des fins professionnelles. Sauf stipulation expresse contraire, en aucun cas le Client ne transférera, revendra, louera, prêtera ou mettra à la disposition des tiers les Services fournis par IRISnet sans son consentement préalable.

5.3.3. Le Client s'interdit (et ne permettra pas à des tiers) de faire un usage abusif, non autorisé ou frauduleux des Services. Il s'interdit également d'utiliser les Services en violation de l'ordre public et des bonnes mœurs.

5.3.4. Le Client s'engage à respecter les droits intellectuels, et autres, de tiers.

5.3.5. N'est pas considéré comme un usage normal en vertu de la présente disposition (liste non exhaustive) :

- Une utilisation avec l'intention de détourner des communications, directement ou indirectement, ou en vue de revendre de quelque façon que ce soit le ou les Services ou Options fournis par IRISnet à des tiers sans qu'IRISnet n'ait préalablement donné son accord par écrit ;
- Une utilisation d'une telle manière que certaines fonctions du réseau d'IRISnet ou de ses partenaires ne peuvent plus être exécutées de manière fiable et correcte ;

- Une utilisation de façon telle que le réseau d'IRISnet est surchargé ou que le bon fonctionnement de son réseau est perturbé ;
- Toute utilisation différente de celle communiquée par le Client lors de la conclusion du Contrat ;
- Une utilisation d'une manière qui dévie sensiblement des moyennes des autres Clients du même Service d'IRISnet (ex : en matière de fréquence ou de temps de connexion) ;
- Toute autre utilisation qui est contraire aux Conditions Particulières applicables aux Services et/ou Options ; et
- L'utilisation de la Carte SIM normale pour des applications Machine to Machine.

La preuve des méthodes d'utilisation interdites susmentionnées peut être fournie par IRISnet par tous les moyens, y compris les données et les relevés provenant de ses propres systèmes ou de ceux d'autres opérateurs de réseaux de télécommunication par où la communication a été acheminée. Le Client et IRISnet considèrent ces données et les relevés comme véridiques jusqu'à preuve du contraire.

5.3.6. IRISnet se réserve le droit de suspendre ou mettre fin à tout Service qui ne correspondrait pas à un usage normal et personnel, dans le respect de la réglementation applicable et du principe de continuité du service public.

5.4. Applications critiques

5.4.1. IRISnet informe le Client que, pour ses applications critiques (telles que les lignes d'alarme, les téléphones des ascenseurs ou les systèmes de surveillance), il lui est recommandé de souscrire un service avec redondance.

Le client devra prévoir les plans de contingences nécessaires pour ses applications critiques avec les services d'IRISnet et/ou un fournisseur tiers.

5.4.2. En cas de panne d'applications critiques, IRISnet n'est responsable que de la correcte application des SLA pertinents.

5.5. Appareil

5.5.1. Le Client s'engage à n'utiliser que des Appareils (mobile, serveur, PC, etc.) en parfait état de fonctionnement et reconnus selon la réglementation belge. Il est interdit de connecter des Appareils et des accessoires qui pourraient provoquer des perturbations sur le réseau IRISnet ou au Service. Il est également interdit de connecter sur des Appareils et des accessoires du Matériel qui peut provoquer des perturbations sur le réseau IRISnet ou aux Services.

5.5.2. Tant avant qu'après l'activation du Service, IRISnet peut exiger du Client qu'il présente son Appareil pour contrôle. S'il est constaté qu'un Appareil et/ou des accessoires provoque(nt) ou peu(ven)t provoquer des perturbations ou que l'origine de l'Appareil est douteuse, IRISnet se réserve le droit de prendre toutes les mesures nécessaires en vue de protéger le réseau IRISnet.

5.5.3. Le Client est informé du fait que certains Services nécessitent un Appareil ou d'autres équipements spécifiques (clé USB, smartphone, ordinateur portable, tablette, mifi, carte PCMCIA).

5.5.4. Le Client prendra toutes les mesures nécessaires pour que son Appareil ou autre équipement soit compatible avec le Services d'IRISnet qu'il veut utiliser. Le Client est seul responsable de la conformité

de son Appareil et de ses autres équipements avec ce Service.

5.6. Code d'accès personnel

5.6.1. Le Client s'engage à préserver la nature secrète et confidentielle de tout élément d'identification personnel (y compris, mais sans s'y limiter, le mot de passe, le nom d'utilisateur, le code PIN et le code PUK) qui lui serait remis pour l'utilisation d'un Service. Toute utilisation de ces éléments se fera sous la seule responsabilité du Client, même en cas d'utilisation résultant d'une divulgation fortuite ou accidentelle des éléments d'identification précités.

Toute utilisation des Services après l'enregistrement des éléments d'identification sera considérée ayant été faite par le Client ou avec son autorisation.

En cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse d'un de ses éléments d'identification personnel, le Client est tenu d'en avvertir immédiatement IRISnet par le biais du Service Clientèle.

5.7. Autorisations

5.7.1. Le Client est responsable, à ses propres frais, de l'obtention dans les délais de toute autorisation, toute licence, tout enregistrement, tout permis ou tout consentement éventuel nécessaires à IRISnet pour la fourniture du Service. Le Client conservera les consentements, les licences, les enregistrements, les permis ou les approbations requis et appropriés pendant toute la durée du Contrat.

5.8. Modifications due à l'évolution des technologies sans incidence sur les Services

5.8.1. Le Client reconnaît que les Services offerts par IRISnet reposent sur une technologie en constante évolution. Dès lors, le Client comprend et accepte le fait qu'IRISnet ou ses fournisseurs puissent adapter les spécifications auxquelles doivent répondre les Services aux nouvelles technologies, sans qu'une telle modification puisse être réputée constituer une modification au Contrat telle que visé à l'article 2.4. si les Services concernés restent inchangés à la suite de ladite modification.

5.8.2. Si les conditions d'exploitation ou d'organisation du réseau l'exigent, IRISnet se réserve également le droit de modifier unilatéralement les caractéristiques techniques du Service. Une telle modification ne peut pas non plus être réputée comme une modification au Contrat telle que visé à l'article 2.4.

5.8.3. IRISnet informe le Client des modifications intervenues conformément au présent article.

5.9. Utilisateurs Finaux

5.9.1. Le Client veille à faire respecter par tous les Utilisateurs Finaux ayant accès aux Services les obligations qui découlent du Contrat et des présentes Conditions générales et en assume la pleine responsabilité.

5.10. Responsabilité

5.10.1. Le Client est seul responsable et seul redevable des frais liés à l'utilisation des Services.

5.10.2. Le Client est seul responsable de l'exécution de ses obligations contractuelles, même s'il a déclaré plusieurs Utilisateurs Finaux sur le formulaire d'IRISnet destiné à cet effet.

5.10.3. Le Client est seul responsable de tout dommage direct ou indirect causé à IRISnet ou à des tiers et résultant du non-respect de l'une de ses obligations dans le cadre du Contrat.

6. Logiciels et Matériel d'IRISnet

6.1. Logiciels

6.1.1. Lorsqu'IRISnet fournit un Logiciel au Client dans le cadre d'un Service ou d'une Option, ce Logiciel est directement proposé en licence au Client par IRISnet ou un fournisseur d'IRISnet (ci-après dénommé, le « Donneur de Licence »). La fourniture du Logiciel n'emporte aucun transfert des droits de propriété intellectuelle sur les Logiciels au bénéfice du Client.

6.1.2. Dans ce cadre, le Client reçoit une licence d'utilisation ordinaire, non exclusive et non cessible pour l'utilisation du Logiciel pour les finalités et dans les limitations déterminées dans la Contrat.

6.1.3. Cette licence est octroyée au Client en sa qualité d'Utilisateur final et exclusivement pour son usage propre. Le Client s'engage à ne pas céder ni louer le Logiciel à des tiers et veillera à ce que ce Logiciel ne soit en aucune manière utilisé par des tiers.

6.1.4. Le Client s'engage à ne faire aucune copie du Logiciel. Il s'engage également à ne soumettre le Logiciel à aucune décompilation, analyse ou rétrotechnique, à ne créer aucun logiciel dérivé et à ne pas utiliser le Logiciel d'une autre manière que celle décrite dans le Contrat.

6.1.5. Tant que le Logiciel est à la disposition du Client, ce dernier est exclusivement responsable :

- de toute utilisation du Logiciel et des conséquences de cette utilisation ; et
- de tout vol, perte ou détérioration du Logiciel, quelle qu'en soit la cause, à l'exception d'une erreur de Logiciel ou d'un défaut de l'assistance dispensée par IRISnet.

6.1.6. Le Client doit accepter les conditions de licence du Logiciel en question lors de l'installation du Logiciel.

6.1.7. En cas de résiliation du Service lié au Logiciel, pour quelque raison que ce soit, le Client doit restituer le Logiciel à IRISnet dans les cinq (5) jours ouvrables.

6.2. Matériel

6.2.1. IRISnet garantit uniquement la compatibilité de ses Services avec le Matériel qu'elle met à disposition du Client.

6.2.2. Le Contrat ne modifie en aucun cas les droits de propriété et les droits d'usage d'IRISnet en ce qui concerne le Matériel qui est mis à la disposition du Client dans le cadre des Services fournis.

6.2.3. Le Client reçoit un droit de licence ordinaire, non exclusif et non cessible pour l'utilisation du Matériel, pour les fins et dans les limites définies dans le Contrat.

6.2.4. Le Client s'engage à ne pas louer le Matériel, en tout ou en partie, et veille à ce que des tiers ne puissent en aucune manière l'utiliser.

6.2.5. Le Client s'engage à n'apporter en aucun cas des modifications au Matériel, à ne pas le démonter ni le transformer, à l'exception des prestations de

maintenance que le Client doit prendre en charge conformément aux documents transmis au Client par IRISnet.

6.2.6. Le Client s'engage à utiliser le Matériel exclusivement dans une optique conforme à sa destination telle que définie dans le Contrat et dans les documents d'IRISnet, et à observer les instructions d'entretien et d'utilisation reprises dans lesdits documents. Il est seul responsable des conséquences du non-respect de cet engagement.

6.2.7. Dès que le Matériel est remis au Client et tant qu'il est à sa disposition, le Client est seul responsable :

- de toute utilisation du Matériel et des conséquences de cette utilisation ; et
- de toute perte, vol ou détérioration du Matériel, quelle qu'en soit la cause, à l'exception des défauts du Matériel et de l'usure normale.

6.2.8. En cas de perte ou de vol du Matériel, le Client reste responsable de l'utilisation et des paiements et frais liés au Matériel jusqu'à ce que le Client prévienne IRISnet par courriel adressé au service clientèle et lui demande de suspendre temporairement les Services liés à ce Matériel.

La perte ou le vol du Matériel n'entraîne pas la fin du Contrat. Le Client reçoit, après en avoir notifié IRISnet conformément à la présente disposition, un nouveau Matériel et le Service est ensuite réactivé.

6.2.9. Si le Matériel présente un défaut, IRISnet le réparera ou le remplacera gratuitement, tant que la défaillance n'est pas causée par le Client ou par un tiers.

6.2.10. Le Client est responsable de faire assurer le Matériel pendant toute la durée de la mise à disposition du Matériel dans le cadre du Service concerné. Le Client

s'engage à avertir immédiatement IRISnet en cas de sinistre.

6.2.11. Le Client s'engage à :

- n'enlever en aucun cas les mentions figurant sur le Matériel indiquant qu'il est la propriété d'IRISnet et à veiller à ce qu'elles soient conservées dans un bon état ;
- conclure toutes les conventions nécessaires en son nom et à ses frais afin de disposer des locaux nécessaires pour l'installation du Matériel et à s'acquitter de toutes taxes, redevances, locations et autres charges y afférentes ;
- prendre en charge tous les frais et conséquences découlant des litiges concernant l'installation et/ou l'entretien du Matériel sur le site choisi par le Client, notamment en raison de nuisances pour le voisinage, etc. Le Client préserve IRISnet de toute réclamation de tiers ayant trait à l'installation et/ou à l'entretien du Matériel sur le site choisi par le Client ;
- effectuer les réparations qui n'ont pas de lien avec le Matériel ou l'activité d'IRISnet ;
- avertir immédiatement IRISnet de tous travaux effectués dans l'immeuble ou à proximité du Matériel ou qui peuvent exercer une influence sur le fonctionnement du Matériel ;
- permettre à IRISnet ou à son entrepreneur désigné, si nécessaire, de prélever gratuitement du courant du point d'alimentation en basse tension de la station électrique ;
- ne procéder (ou faire procéder) à aucun travail (réparation, entretien, modification) par des tiers non reconnus par IRISnet. En cas de perturbation au niveau du Matériel, le Client doit immédiatement en avertir IRISnet ;
- ne pas empêcher le bon fonctionnement du Matériel ; et

- ne pas placer, pendant la durée du Contrat, d'installations techniques susceptibles d'occasionner des perturbations dans le Matériel ou dans la réception et l'envoi dans le cadre des activités d'IRISnet.

6.2.12. Si un tiers prend une mesure conservatoire à l'égard du Client ou pratique une saisie exécutoire sur le Matériel, si le Client entame une procédure de cessation d'activité (faillite, liquidation, procédure d'insolvabilité, réorganisation judiciaire) ou encore en cas de fait du Prince, le Client s'engage à signifier immédiatement aux tiers que le Matériel est la propriété d'IRISnet et qu'il est seulement en dépôt dans ses locaux.

Si le tiers refuse de renoncer au Matériel d'IRISnet, tous les frais supportés par IRISnet pour faire valoir ses droits seront à la charge du Client.

6.2.13. Sauf stipulation expresse contraire, IRISnet récupérera le Matériel chez le Client lorsque le Contrat prend fin, pour quelque raison que ce soit. IRISnet, ou la personne choisie par elle, est la seule partie autorisée à procéder au démontage du Matériel.

Le Client sera tenu de dédommager IRISnet pour toute dégradation ou défektivité occasionnée au Matériel qui ne résulte pas de l'usage normal.

Les frais de démontage/retrait du Matériel et les frais de remise en état des locaux pouvant résulter de la désinstallation du Matériel effectuée sont entièrement à la charge du Client.

IRISnet se réserve également le droit de facturer les frais de maintenance encourus par IRISnet.

7. Maintenance et autres Causes d'interruption du Service

7.1. IRISnet se réserve le droit d'interrompre ou de limiter le Service à des fins de maintenance (ex : travaux d'entretien et de réparation), de réaménagement, de modernisation, d'extension, ou en cas de perturbation du Service d'IRISnet à la suite de l'utilisation ou d'un mauvais fonctionnement du Service.

7.2. IRISnet s'engage à avertir le Client de telles interruptions et/ou limitations du Service.

7.3. IRISnet veillera à réduire la durée de ces interruptions ou limitations au temps strictement nécessaire à la réalisation des travaux.

IRISnet ne sera redevable d'aucune indemnité ou d'aucun dédommagement pour de telles interruptions ou limitations.

8. Facturation et modalités de paiement

8.1. Tarification

8.1.1. Les prix des Services sont libellés en euros et s'entendent hors TVA.

8.1.2. IRISnet se réserve le droit d'ajuster ses prix conformément aux dispositions du CSC.

8.2. Paiement

8.2.1. IRISnet facturera ses Services mensuellement au Client. Toutefois, IRISnet peut adresser des Factures intermédiaires lorsqu'elle considère que l'importance du montant des Factures le justifie.

IRISnet se réserve également le droit de facturer les services de Roaming plus tard que prévu en cas d'apparition de certaines circonstances indépendantes de la volonté d'IRISnet qui justifient cette facturation ultérieure. Le Client ne peut réclamer aucune indemnité pour ce fait.

Dans le cadre d'un Service Combiné, c'est la date d'activation du premier Service qui sert de référence pour l'émission des Factures.

8.2.2. La facturation relative aux différents Services est réunie en une seule Facture.

8.2.3. Le délai de paiement est de soixante (60) jours à compter de la date de la Facture.

Ce délai est de nonante (90) jours pour les Clients qui dispensent des soins de santé, uniquement pour les services relatifs à l'exercice de cette activité.

8.2.4. Le paiement ne peut s'effectuer que par virement bancaire au numéro de compte indiqué par IRISnet, avec mention des références reprises sur la Facture.

8.2.5. Le Client supporte tous les coûts liés au paiement de la Facture.

8.2.6. Le Client n'est pas habilité à déduire des montants dus à IRISnet en vertu du Contrat des montants éventuellement dus au Client par IRISnet en vertu du Contrat ou tout autre contrat conclu entre les Parties.

8.2.7. En cas d'usage abusif ou non autorisé ou de fraude de la part du Client, IRISnet peut exiger, en plus du paiement du montant dû pour la période de fourniture du Service, le versement de dommages et intérêts

couvrant tous les frais techniques, administratifs et juridiques résultant de cet usage abusif ou non autorisé ou de cette fraude.

8.2.8. IRISnet communiquera le montant dû à tout Client déclarant qu'il n'a pas reçu sa Facture.

8.2.9. Le Client peut demander un duplicata de sa Facture, à condition que la date de Facture ne dépasse pas 18 mois. Ce dernier recevra sur demande un duplicata de la Facture.

Des frais administratifs peuvent être portés en compte pour chaque duplicata.

8.2.10. IRISnet n'est pas responsable des données de facturation qui sont communiquées par des tiers pour les services qu'ils ont fournis.

8.3. Paiement tardif et partiel

8.3.1. A défaut de paiement de la Facture à la date d'échéance, le Client ou, le cas échéant, son tiers payeur, recevra un rappel d'IRISnet. IRISnet adresse au maximum trois (3) rappels par courrier à quinze (15) jours d'intervalle entre chacun des rappels. Les rappels peuvent donner lieu à la facturation de frais administratifs.

8.3.2. A défaut de paiement nonobstant ces rappels, le Client sera redevable, de plein droit et sans mise en demeure, d'un intérêt moratoire calculé au taux légal.

8.3.3. Passé la date d'échéance, IRISnet se réserve le droit de réduire, sans autre forme de rappel ou mise en demeure, la bande passante active avec une suspension temporaires des lignes mobiles.

Ces réductions ne sont pas applicables aux services d'urgence (hôpitaux, siamu, police).

8.4. Factures contestées

8.4.1. Toute contestation relative à une Facture doit être adressée par écrit à IRISnet dans les trente (30) Jours Calendrier de la date de la Facture. Passé ce délai, la Facture sera considérée comme acceptée par le Client. La notification écrite doit être clairement motivée et préciser le Service concerné, le montant contesté et les raisons spécifiques de la contestation.

8.4.2. L'obligation de payer la somme litigieuse sera alors suspendue, mais uniquement pour la partie contestée. Le montant non contesté est réputé accepté et doit être payé dans les délais prévus.

8.4.3. Si la contestation du Client se révèle injustifiée, le montant contesté deviendra immédiatement exigible.

9. Limitation de responsabilité

9.1. De manière générale, et sauf stipulation contraire dans le CSC, la responsabilité d'IRISnet n'est engagée qu'en cas de dol ou de faute lourde (c'est-à-dire une violation grave de l'une de ses obligations substantielles) dans son chef ou dans le chef d'un de ses employés ou sous-traitants.

9.2. Dans la mesure maximale autorisée par la législation applicable, sa responsabilité envers le Client en cas de dommages de tout type résultant du présent Contrat ou en rapport avec ce dernier se limite, par événement ou série d'événements liés, à la réparation des seuls dommages directs, prévisibles, personnels et certains que le Client a subi.

Sans préjudice des dispositions légales impératives, dans tous les cas où IRISnet serait éventuellement reconnue responsable, sa responsabilité envers le Client ne peut en aucun cas excéder le total des montants versés par le Client à IRISnet en vertu du Contrat au cours des six (6) mois précédant cet événement ou cette série d'événements (à l'exclusion des frais uniques, le cas échéant).

9.3. IRISnet ne pourra en aucun cas être tenue responsable envers le Client des dommages imprévisibles, indirects, non matériels (purs ou subséquents), accidentels, spécifiques, consécutifs ou incertains, notamment, mais non exclusivement les pertes potentielles ou réelles de revenus ou de bénéfices, les pertes commerciales ou financières, les pertes d'exploitation ou d'opportunité commerciale, les pertes de contrats, les pertes de (futurs) clients, les dépenses supplémentaires, les manques à gagner, la perte ou l'endommagement d'informations, de données ou de programmes, quelle que soit la cause de ces dommages. IRISnet décline également toute responsabilité en cas de dommages résultant d'un acte ou d'une omission du Client. IRISnet ne sera pas tenue responsable (des dommages résultant) du contenu des informations transférées, stockées ou traitées de toute autre manière par le Client ou par tout tiers utilisant les Services d'IRISnet.

9.4. Aucune stipulation du Contrat ne peut avoir pour effet de limiter ou exclure la responsabilité d'IRISnet en cas de dommage corporel ou de décès imputable à IRISnet ou de toute autre responsabilité ne pouvant être exclue ou limitée en vertu de la loi.

9.5. Sauf mention contraire dans le présent Contrat ou délai légal plus court, aucune action ne peut être

engagée par le Client en vertu du Contrat plus de trois (3) ans après l'apparition du motif de l'action.

9.6. Si le Service est utilisé par un prestataire de service tiers pour fournir son propre service (par l'intermédiaire du réseau IRISnet) au Client, ce service tiers relève de la seule responsabilité du prestataire de services tiers, et ce, même si IRISnet perçoit une quelconque rémunération. Le prestataire de service tiers peut exiger du Client qu'il accepte des conditions supplémentaires et/ou paie des frais pour utiliser ses propres services. Ces conditions supplémentaires sont conclues entre le Client et le prestataire de services tiers et ne font pas partie du présent Contrat.

De même, IRISnet n'est pas responsable du recouvrement des paiements afférents aux services du prestataire de service tiers, même si elle en assure la facturation.

10. Sous-traitance

10.1. Dans les limites du CSC, IRISnet peut sous-traiter à un tiers l'exécution de tout ou partie de ses obligations résultant du Contrat sans l'accord écrit préalable du Client.

Dans ce cas, IRISnet est responsable de l'exécution desdites obligations vis-à-vis du Client selon les mêmes principes que ceux énoncés dans les présentes Conditions générales.

11. Cession

11.1. Le Client ne peut céder ses droits et obligations nés du Contrat – en tout ou en partie – à un tiers que moyennant l'acceptation d'IRISnet et la signature par le Client et le repreneur d'un formulaire de cession dressé

par IRISnet. Le repreneur doit aussi signer un nouveau Contrat et accepter les Conditions des Services.

12. Suspension et résolution

12.1. Suspension par IRISnet

12.1.1. Sauf stipulation contraire dans le CSC, si un Client ne remplit pas ses obligations nées du Contrat, IRISnet peut suspendre tout ou partie du Service après envoi d'une mise en demeure restée sans effet pendant un délai de huit (8) Jours Ouvrables à compter de sa date d'envoi.

La suspension totale peut être immédiate si le Client perturbe le trafic sur le réseau téléphonique public.

IRISnet se réserve également le droit de suspendre ou résilier tout ou partie du Service en cas de hausses anormales de la consommation du Client, après en avoir informé le Client ou tenté d'en informer le Client par tous les moyens jugés appropriés.

12.1.2. Toute suspension intervenue conformément au présent article a lieu sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation. Elle peut par ailleurs donner lieu à la facturation de frais de suspension à charge du Client.

12.1.3. La limitation ou la suspension totale du Service prend fin lorsque le Client s'est conformé à ses obligations.

12.1.4. Pendant toute la durée de la suspension du Service, le Client reste tenu de respecter les obligations de paiement qui lui sont imposées par le Contrat.

12.2. Fin du Contrat

12.2.1. Chaque Partie peut mettre fin à tout moment au Contrat, unilatéralement, sans intervention judiciaire préalable, et sans indemnité, moyennant notification écrite à l'autre Partie, lorsque cette dernière contrevient gravement à l'une de ses obligations contractuelles ou omet de remédier à tout manquement dans les délais précisés dans la notification écrite (pour autant qu'une régularisation soit possible). Si une régularisation n'est plus possible, ou que le manquement est à ce point grave qu'il empêche toute poursuite de la collaboration entre les Parties, la notification écrite précise qu'il est mis fin au Contrat de manière immédiate.

Sont notamment considérés comme des manquements graves dans le chef du Client:

- La communication d'informations essentielles fausses, falsifiées ou incomplète lors de la soumission de la demande de Contrat ou si le Client a négligé de communiquer des modifications importantes concernant les informations fournies ;
- L'utilisation des Services à des fins contraire à l'ordre public, aux bonnes mœurs ou à une disposition légale ou réglementaire ;
- Le défaut de paiement d'une Facture après échéance des délais de rappels ; et
- Le fait de ne pas s'être mis en règle endéans le mois après la suspension d'un Service ou du Contrat par IRISnet en conséquence de l'article 12.1.

12.2.2. Dans la mesure où la loi l'autorise, les Parties peuvent résilier le Contrat sans préavis ni indemnité et par simple envoi d'une notification écrite de résiliation lorsqu'une des Parties est déclarée en faillite, dépose son bilan, fait l'objet d'une demande de mise en faillite, devient manifestement insolvable, est dissoute et/ou liquidée.

12.2.3. Hors les cas de cessation du Contrat avec effet immédiat visés aux articles 12.2.1 et 12.2.2, chaque

Partie a le droit de résilier le Contrat conformément à l'articles 2.3.3.

12.2.4. Lorsqu'il est mis fin au Contrat conformément au présent article, IRISnet se réserve le droit de réclamer au Client l'indemnité de rupture visée à l'article 2.3.4.

Lorsque la résolution du Contrat intervient aux torts du Client, IRISnet se réserve également le droit de réclamer des dommages et intérêts supplémentaires pour couvrir son dommage réel.

13. Force Majeure

13.1. La responsabilité d'IRISnet ne peut être engagée en cas de retards ou de manquements dans la fourniture des Services si ceux-ci sont la conséquence d'un cas de Force Majeure.

13.2. Si IRISnet invoque un tel cas de Force Majeure, elle sera en droit de suspendre ou de limiter la fourniture des Services sans que le Client ne puisse prétendre à un quelconque dédommagement.

13.3. Si IRISnet invoque un tel cas de Force Majeure, elle est tenue de mettre tout en œuvre pour limiter sa durée au strict minimum.

13.4. Si l'évènement de Force Majeure est définitif ou dure plus soixante (60) jours, chaque Partie peut résilier le Contrat sans préavis, par simple envoi d'une notification écrite de résiliation, sans qu'une quelconque indemnité ne soit due.

14. Changement de circonstances

14.1. Le Client ne peut pas se prévaloir d'un changement de circonstances conformément à l'article

5.74 du nouveau Code civil pour remettre en cause le Contrat.

La présente clause est également applicable à IRISnet, sauf stipulation expresse contraire prévue dans le CSC, dans le Contrat ou dans les présentes Conditions générales.

15. Confidentialité

15.1. Sont considérées comme confidentielles toutes informations obtenues ou communiquées par les Parties dans le cadre du présent Contrat, dont le caractère confidentiel a été spécifié par l'une des deux Parties et/ou dont l'autre Partie est raisonnablement censée être consciente (« **Informations confidentielles** »). Les dispositions du CSC, de l'offre d'IRISnet et du Contrat sont toujours considérées comme confidentielles.

Ce qui suit n'est pas considéré comme des informations confidentielles : (i) les informations déjà en possession ou connues de manière légitime de la Partie réceptrice avant la réception de ces informations par la Partie émettrice ; (ii) les informations divulguées de manière légitime à la Partie réceptrice par une autre personne ; (iii) les informations relevant du domaine public ou y tombant sans violation du Contrat ; et (iv) les informations développées de manière autonome par la Partie réceptrice. Il incombe à la Partie réceptrice de prouver que les informations relèvent de l'une des catégories décrites ci-avant.

15.2. Les Parties ne peuvent révéler des Informations confidentielles reçues sur l'autre Partie en vertu du présent Contrat qu'à leurs membres du personnel, agents, sous-traitants, filiales et seulement si ces derniers ont besoin de ces informations aux fins de l'exécution du présent Contrat.

15.3. Les Parties s'engagent à prendre toutes les mesures raisonnables nécessaires pour protéger les Informations confidentielles de l'autre Partie. Les Parties doivent notamment s'assurer que les membres de leur personnel, préposés, agents et prestataires de services qui ont accès aux Informations confidentielles de l'autre Partie conformément à l'article 15.2 soient informés des présentes obligations de confidentialité et se soumettent à ces dernières.

15.4. Les Parties ne peuvent être tenues responsables de l'usage de leurs Informations confidentielles par l'autre Partie.

15.5. Si l'une des Parties est tenue de divulguer tout ou partie des Informations confidentielles dont elle dispose sur l'autre Partie en application de dispositions légales ou à la suite de l'injonction d'un tribunal ou d'une autorité, elle en informera immédiatement par écrit l'autre Partie pour autant que la loi l'y autorise et lui permettra de rechercher tout recours judiciaire afin de préserver la confidentialité de ces Informations confidentielles. Dans tous les cas, la Partie tenue de divulguer des Informations confidentielles limitera une telle divulgation aux seules informations qu'elle est légalement contrainte de divulguer.

15.6. L'obligation de confidentialité survivra pendant les trois (3) ans qui suivent la fin du Contrat.

16. Propriété intellectuelle

16.1. Tous les droits de propriété intellectuelle sur les Services visés dans le Contrat (en ce compris tous les documents créés par IRISnet dans le cadre du Contrat) sont la propriété exclusive d'IRISnet et/ou fournisseurs. Le Client ne peut prétendre à aucun droit sur cette propriété intellectuelle et n'obtient aucun droit autre que ceux explicitement spécifiés dans le Contrat.

16.2. De manière générale, aucun élément du Contrat ou tout autre document contractuel ne peut être interprété comme une modification des droits de propriété intellectuelle de l'une des Parties.

17. Signature du Client

17.1. Un fax signé, un document scanné avec signature ou un document PDF signé électroniquement a la même force probante que celle du message ou du document original et de la signature originale.

Dans les limites admises par la loi, la communication par courriel entre IRISnet et le Client a la même force probante que la preuve par écrit.

Chaque confirmation — envoyée par le Client par email ou via le site internet IRISnet, ou envoyée via l'Appareil Mobile du Client (par exemple via SMS...) — des Options ou Services proposés ou présentés par IRISnet, ou de modification du Service ou de modification des Options, engagent le Client. Suite à l'activation concernée et/ou la modification des Services ou Options, le Client est dès lors contractuellement lié à IRISnet.

18. Non-renonciation

18.1. Le fait que l'une des Parties omette à un moment donné d'exiger le strict respect de l'une des dispositions du Contrat ne peut en aucun cas être considéré comme une renonciation aux droits dont cette Partie dispose. Ce fait n'empêche pas cette Partie d'exiger par la suite le strict respect de cette disposition ou de toute autre condition du Contrat.

19. Contrat entier

19.1. Ce Contrat et les documents contractuels visés à l'article 2.5.1 constituent l'intégralité de l'accord existant entre les Parties et contient tous les arrangements qui ont été convenus entre les Parties dans le cadre de cet accord.

20. Indépendance des clauses

20.1. Dans l'hypothèse où une ou plusieurs dispositions du Contrat, des Conditions Particulières ou des Conditions générales devaient être considérées comme nulles, illégales ou inapplicables pour quelque raison que ce soit, les autres dispositions du Contrat, des Conditions Particulières ou des Conditions générales resteront en vigueur et leur validité n'en sera pas affectée.

20.2. Dans l'hypothèse où l'article 20.1 trouverait à s'appliquer au Contrat, les Parties s'engagent à remplacer la/les disposition(s) nulle(s), illégale(s) ou inapplicable(s) par une disposition valide ayant un effet aussi proche que possible que la/les disposition(s) originale(s). A défaut d'accord, les Parties sont censées avoir convenu d'une disposition d'effet équivalent valide.

21. Information

21.1. Les Parties s'engagent, pour la durée du Contrat à s'informer, dans les meilleurs délais, de tout événement ou information qui doit raisonnablement être considéré comme un événement ou une information susceptible d'avoir un effet défavorable sur le Contrat et/ou sur l'exécution d'obligations du Contrat.

22. Plaintes et Litiges

22.1. Règlement amiable

22.1.1. Toute plainte dans le cadre du Contrat doit être adressée par le Client à l'adresse email suivante : service_management@irisnet.brussels.

22.1.2. Si le Client n'est pas satisfait de la réponse fournie par ce service, le Client suit le processus d'escalation qui lui a été communiqué par IRISnet.

22.1.3. Si le Client n'est toujours pas satisfait à l'issue de ce processus, il lui est loisible de s'adresser au Service de Médiation pour les Télécommunications désigné à cette fin par les autorités compétentes.

Service de Médiation pour les télécommunications
Boulevard Roi Albert II 8, bte 3
1000 Bruxelles
Tél. : 02 223 09 09 Fax : 02 219 86 59
Mail : plaintes@mediateurtelecom.be
Site internet : www.mediateurtelecom.be

22.2. Règlement judiciaire

22.2.1. Tout litige relatif à l'existence, à l'interprétation ou à l'exécution du Contrat qui ne pourra pas faire l'objet d'un règlement à l'amiable entre le Client et IRISnet sera de la compétence exclusive des tribunaux de Bruxelles.

23. Droit applicable

23.1. Le droit belge régit toutes les dispositions du Contrat.

24. Notification

24.1. Tout courrier à IRISnet dans le cadre du Contrat doit être adressé à l'adresse suivante :

IRISnet
Avenue des Arts 21,
1000 Bruxelles.

25. Protection des données personnelles

25.1. Les Parties s'engagent à respecter les « Clauses RGPD » annexées aux présentes Conditions générales.

Partie 2 – Dispositions applicables aux Services Mobiles

26. Activation des Services Mobiles et transferts de numéro mobile

26.1. L'activation implique la possibilité d'utiliser le Service Mobile, Options éventuelles non comprises.

Les délais de livraison de Cartes SIM et d'activation des différents Services Mobiles sont définis dans les SLA relatifs, respectivement, aux Services « Téléphonie Mobile – Service de base » et « Téléphonie Mobile – Service MaTMa ».

Ces délais courent à compter du jour où IRISnet dispose d'un dossier complet et correct. Pour pouvoir procéder à l'activation, IRISnet doit toujours disposer d'un dossier complet et correct. Le Client est tenu de fournir à IRISnet toutes les informations exactes requises à temps. Les retards dus à des opérateurs tiers ou au Client allongent le délai d'activation.

En fonction de l'ampleur et de la complexité du dossier, l'activation peut être convenue avec le Client dans le cadre d'un projet.

Si l'activation concerne un Client ayant plusieurs entités de facturation, le délai du processus d'activation sera prolongé afin de pouvoir procéder à la préparation administrative du dossier.

26.2. Par le Service Mobile, le Client peut transmettre des données (SMS, MMS,...), dans certaines conditions. Il existe plusieurs façons de procéder. Certaines de ces possibilités sont automatiquement mises à la disposition du Client, d'autres dépendent d'une Option choisie par le Client. Dans ce dernier cas, la date d'activation peut être différente de la date d'activation du Service Mobile.

26.3. La portabilité du numéro mobile permet au Client de conserver son numéro de téléphone mobile lorsqu'il change d'opérateur mobile. Le Client conserve le droit de transférer le numéro de téléphone mobile chez un autre opérateur pendant un (1) mois à compter de la date de résiliation de sa convention auprès de son ancien opérateur. Seuls les numéros de téléphone mobiles peuvent être transférés, à l'exclusion des Services et des Options.

Le Client qui souhaite transférer son numéro chez IRISnet doit demander à IRISnet de prendre les mesures nécessaires au transfert du numéro. IRISnet résiliera le contrat avec l'ancien opérateur, moyennant l'obtention d'une procuration de la part du Client.

Le transfert de son numéro à IRISnet ne dispense pas le Client de l'obligation de respecter ses obligations vis-à-vis de l'opérateur précédent. En cas de non-respect, le Client risque de devoir verser une indemnité à cet opérateur. Le Client est le seul responsable à cet égard.

Une procédure identique est applicable si le Client souhaite mettre fin au Contrat avec IRISnet et transférer

son numéro mobile vers un nouvel opérateur, la procuration étant alors donnée au nouvel opérateur.

26.4. IRISnet tiendra aussi compte, dans la mesure du possible, de la date de transfert souhaitée par le Client. IRISnet prendra les mesures nécessaires pour réaliser rapidement et correctement le transfert demandé par le Client après validation de la demande de transfert de numéro par l'ancien opérateur. Des obstacles techniques sont susceptibles d'empêcher le transfert du numéro à la date souhaitée, par exemple en raison de l'échange obligatoire de données via le processus automatisé de la base de référence centrale. Si le numéro n'est pas transféré dans les temps, le Client peut éventuellement avoir droit à une compensation, sur demande à IRISnet.

Si le processus de transfert échoue, l'ancien opérateur réactive le numéro du Client et les services associés dans les mêmes conditions et jusqu'à ce que le transfert et l'activation des services par le nouvel opérateur soient réalisés. Les opérateurs s'efforcent de ne pas interrompre le service.

IRISnet ne peut cependant pas être tenue pour responsable si le transfert n'est pas exécuté ou est exécuté tardivement pour une raison dépendant du Client lui-même. IRISnet ne peut pas, en particulier, être tenue pour responsable en cas de demande de transfert fautive, incorrecte ou illisible.

27. Communications

27.1. Le Client reconnaît qu'IRISnet lui alloue le tarif convenu sous la condition spécifique suivante : au moins 10 % des appels mensuels, sur la totalité de ses Cartes SIM, doivent être des appels entrants. Si le Client ne respecte pas cette condition, IRISnet se réserve le

droit d'imposer immédiatement la suspension du Service Mobile, sans mise en demeure ni indemnité.

28. Carte SIM

28.1. Sauf stipulation contraire, chaque Carte SIM est liée à un code PIN (numéro d'identification personnelle) et à un code PUK (clé personnelle de déblocage) qui sécurisent l'accès à la Carte SIM.

Le Client doit utiliser ces codes suivant les instructions d'utilisation dans le manuel de l'Appareil Mobile. Le Client est tenu de garder ces codes strictement confidentiels.

28.2. Le Client est seul responsable de l'insertion correcte de la Carte SIM dans son Appareil.

Si la Carte SIM est bloquée ou est endommagée par une mauvaise manœuvre du Client, une nouvelle Carte SIM sera remise au Client sur demande écrite. IRISnet se réserve le droit de facturer l'envoi de la nouvelle Carte SIM.

28.3. IRISnet reste propriétaire de la Carte SIM.

Le Client s'engage à ne pas la transmettre, la céder, la louer, la détruire, ni à en permettre un quelconque usage par des tiers ou à l'endommager de quelque manière que ce soit.

Le Client s'engage à rendre immédiatement la Carte SIM à IRISnet à première demande de celle-ci. Sauf si cette demande résulte de la fin du Contrat, IRISnet remettra une nouvelle Carte SIM au Client.

28.4. Le Client prend toutes les dispositions nécessaires pour éviter que sa Carte SIM ne soit utilisée de façon incorrecte ou illégale.

Toute tentative de copie des données d'identification de la Carte SIM et toute utilisation frauduleuse ou illégale de la Carte SIM sont interdites.

Le Client s'engage à ne pas soumettre la Carte SIM à une quelconque décompilation, analyse ou rétrotechnique, à ne pas créer de logiciels dérivés et à ne pas utiliser la Carte SIM d'une autre façon que celle prévue dans le Contrat.

IRISnet ne peut garantir l'accès au Service Mobile ni sa prise en charge si la carte SIM fait l'objet d'une décompilation, analyse ou rétrotechnique ou si elle est utilisée à d'autres fins impropres ou illégitimes.

28.5. Le Client est responsable de tous les dommages causés à IRISnet ou à des tiers suite à l'utilisation de la Carte SIM, par quiconque et dans quelque Appareil que ce soit, même en cas de vol ou de perte.

En cas de perte ou de vol de la Carte SIM, le Client reste responsable de l'utilisation et du paiement jusqu'à ce que le Client prévienne IRISnet et lui demande de suspendre temporairement la Carte SIM. Le Client reçoit ensuite une nouvelle Carte SIM et le Service est à nouveau activé. La perte ou le vol d'une Carte SIM ne signifie pas la résiliation du Contrat.

29. Roaming

29.1. Dans les conditions déterminées dans le CSC et selon les accords passés entre les opérateurs étrangers et IRISnet, IRISnet offre au Client la possibilité d'échanger des appels, des SMS et de la communication data dans certains pays, ainsi que la possibilité d'appeler et d'envoyer des SMS à l'international depuis la Belgique. Les possibilités de Roaming sont également

déterminées par la/les zone(s) géographique(s) dans la/les-quelle(s) le Client désire passer et recevoir des appels et utiliser le data mobile, par les éventuelles Options choisies par le Client et par les accords commerciaux conclus par IRISnet.

La liste des pays dans lesquels le Roaming est possible ainsi que les tarifs de Roaming peuvent être adaptés au fur et à mesure de l'évolution de ces accords. De tels changements n'autorisent pas le Client à résilier le Contrat. Sur demande du Client, IRISnet lui fournit la liste des pays et les tarifs applicables.

Si le Roaming est activé dans le cadre du Service de communication « voix » mobile, le Roaming est automatiquement activé sur cette Carte SIM pour les Services de Mobile Data.

29.2. Pour le Roaming à partir d'un Etat membre de l'Espace économique européen, le Client bénéficie, conformément à la réglementation européenne, des volumes nationaux (minutes, SMS, MMS et internet) inclus dans son abonnement IRISnet sans surcoût et dans les limites d'une utilisation non abusive, tel que repris à l'article 29.7. En cas de dépassement des volumes nationaux inclus dans l'abonnement, le tarif national de l'abonnement IRISnet s'applique aux services utilisés en Roaming.

Les appels effectués en Roaming vers des numéros spéciaux (0800, 090x, ...) et numéros courts seront facturés en tenant compte des coûts définis par les prestataires et opérateurs concernés. L'appel peut être facturé par IRISnet même si le numéro spécial est gratuit dans ce pays.

Les appels téléphoniques et les connexions data effectués en zones maritimes ou aérienne utilisent les réseaux satellites correspondant à une autre zone

géographique et sont considérés comme hors de l'Union européenne.

Pour l'internet mobile, les usages réalisés depuis un pays de l'Union européenne peuvent faire l'objet d'une politique d'usage raisonnable de la part d'IRISnet dans les conditions définies dans la fiche tarifaire en vigueur et dans le respect de la réglementation européenne.

29.3. Dans les cas non visés au paragraphe précédent, et sauf Option spécifique souscrite par le Client, les tarifs du Roaming ne tiennent pas compte de la formule d'abonnement choisie et les frais de Roaming sont ajoutés à l'abonnement du Client.

29.4. En vertu de la réglementation européenne concernant le Roaming, IRISnet se conforme au système de transparence et de protection tarifaire pour les Services Mobiles.

IRISnet informe le Client lorsque celui-ci utilise des Services de Mobile Data en Roaming et les conditions d'utilisation de ce Service. Le Client est également informé que certains Appareils peuvent établir une connexion en Roaming et télécharger des données de manière automatique et incontrôlée et que le Client peut désactiver de telles connexions automatiques à des Services de Mobile Data en Roaming. Le Client trouvera plus d'informations à ce sujet dans le mode d'emploi de l'Appareil concerné.

Le Client sera averti lorsqu'il aura consommé 80 % d'un certain seuil financier, fixé par défaut à 50 euros (hors TVA), sauf si le Client a fixé un autre seuil financier. Si le Client ne réagit pas aux instructions lui permettant de continuer à bénéficier des Services Mobiles en Roaming, le Services de Mobile Data en Roaming sera interrompu lorsque ce même seuil sera atteint.

A sa demande expresse, le Client peut décider de ne pas bénéficier du système de transparence et de protection tarifaire.

29.5. La qualité de services prestés en Roaming peut différer par rapport à la qualité de service offerte en Belgique en raison de différents facteurs locaux en dehors du contrôle d'IRISnet. Le Client est invité à se mettre en rapport avec le service clientèle d'IRISnet en cas de difficultés.

29.6. Le Client a la possibilité d'opter pour des services de Roaming distincts fournis par d'autres fournisseurs de services de Roaming. Dans ce cas, IRISnet n'est pas responsable de la fourniture du service de Roaming offert par l'autre fournisseur de services de Roaming. Le Client peut changer de fournisseur de services de Roaming ou passer d'un fournisseur de services de Roaming alternatif à un autre gratuitement et à tout moment.

29.7. Le Client s'engage à utiliser les services de Roaming de manière raisonnable et non abusive conformément à la réglementation européenne.

Aux termes de la réglementation européenne, il convient d'entendre par "Utilisation abusive ou anormale des Services de Roaming" :

- 1. L'inactivité prolongée d'une carte SIM donnée, associée à un usage Roaming dans l'Union européenne très fréquent, voire exclusif ;
- 2. Une consommation en Roaming dans l'Union européenne plus élevée que la consommation nationale combinée au fait que le nombre de jours sans connexion en Belgique est supérieur au nombre de jours où le Client se connecte depuis l'Union européenne ; ou

- 3. L'activation et l'utilisation en série de multiples cartes SIM par le même Client en Roaming dans l'Union européenne.

IRISnet observera pendant une période de quatre (4) mois si ces éléments sont fondés. Dans le cas d'un usage abusif ou anormal avéré, le Client en sera informé par tous moyens appropriés (SMS, e-mail, courrier, téléphone...) et bénéficiera, dès lors, d'un délai de quinze (15) Jours Calendriers pour modifier son usage. A défaut, IRISnet appliquera une surcharge pour l'ensemble des usages effectués conformément à la réglementation européenne et aux tarifs en vigueur.

De plus, en cas de revente organisée de cartes SIM à des personnes qui, au sens de la réglementation européenne, ne résident pas de manière effective en Belgique ou n'ont pas de liens stables avec la Belgique, IRISnet se réserve le droit d'appliquer immédiatement toute mesure proportionnée afin de garantir le respect de toutes les conditions du Contrat, sans préjudice du droit d'IRISnet de réclamer des dommages et intérêts.

30. Machine To Machine

30.1. Dans le cadre du Service Machine To Machine, une Carte SIM Machine peut être utilisée uniquement pour communiquer avec d'autres Cartes SIM Machine du même Client ou avec des Cartes SIM du même Client.

La communication peut être établie par la technologie GSM (voix ou transmission de données) ou par la technologie de Mobile Data.

Si une Carte SIM Machine est utilisée pour d'autres communications que celles décrites ci-dessus, IRISnet facturera ces communications, avec ou sans effet

rétroactif, aux tarifs en vigueur, sans préjudice du droit d'IRISnet de mettre cette Carte SIM Machine hors service.

30.2. Le système de transparence et de protection tarifaire pour les Services Mobiles décrit à l'article 29.4 ne s'applique pas au Service Machine To Machine.

31. Restrictions en matière d'accès et/ou d'utilisation du Service Mobile

31.1. La vitesse de chargement et de téléchargement n'est soumise à aucune restriction si le Client a utilisé un forfait dans le cadre du Service de Mobile Data. Ce point peut évoluer en fonction du plan tarifaire.

31.2. Dans les forfaits comprenant la mention « illimité », cette disposition s'entend dans le cadre d'un usage normal du Service Mobile, et notamment :

- limitation à 10.000 SMS/mois ; et/ou
- vitesse réduite à 512 kbps au-delà d'une consommation de 20 GB/mois.

32. Niveau de performance pour les incidents

32.1. Les délais d'intervention en cas d'incidents sont définis dans les SLA relatifs, respectivement, aux Services « Téléphonie Mobile – Service de base » et « Téléphonie Mobile – Service MaTMa ».

CLAUSES RGPD

1. Définitions :

Par « Législation en matière de protection des Données » on entend toute réglementation de l'Union européenne et/ou de ses États membres, y compris, sans être limité aux actes, directives et règlements pour la protection des données à caractère personnel, en particulier le règlement européen 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (ci-après RGPD) et la loi belge du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel.

Le Client agit en tant que responsable du traitement (ci-après « Responsable du traitement ») et IRISnet agit en qualité de soustraitant (ci-après « Sous-traitant ») des données à caractère personnel (ci-après « Données ») au sens de l'article 28.3 du RGPD.

2. Objet :

Durant l'exécution du Contrat, le Sous-traitant peut être amené à traiter des Données du Client en exécution du Contrat ou en exécution d'une obligation légale. Dans ce cas, le Sous-traitant traitera ces Données conformément aux instructions du Responsable du traitement. Une liste reprenant l'objet et la durée du traitement, la nature et la finalité du traitement, le type de Données et les catégories de personnes concernées figure dans le Contrat, qu'il incombe au Responsable du traitement de compléter.

3. Sécurité du traitement des Données

3.1. Mise en oeuvre

Conformément à l'article 32 du RGPD, le Sous-traitant garantit qu'il mettra en oeuvre tout au long de la durée du Contrat les mesures techniques et organisationnelles

appropriées convenues pour préserver les Données. En particulier, le Sous-traitant protégera les Données contre la perte, la destruction, les dommages, la divulgation, la dégradation ou le traitement non autorisé ou illégal.

3.2. Gestion de la sécurité

IRISnet s'inscrit dans la mise en place de politiques et de procédures concernant la sécurité et la gestion de l'information tel que décrites dans l'ISO/IEC 27001:2022. La certification est prévue pour 2024.

4. Obligations de conformité :

A la demande du Client, Le Sous-traitant coopérera à la préparation d'une analyse d'impact sur la protection des Données ainsi qu'aux mises à jour régulières de cette analyse. En vertu de l'article 28 du RGPD, le Sous-traitant, en tenant compte de la nature du traitement, aide le Responsable du traitement, par des mesures techniques et organisationnelles appropriées, dans toute la mesure du possible, à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes dont les personnes concernées le saisissent en vue d'exercer leurs droits prévus au chapitre III du RGPD. Le Sous-traitant notifiera sans retard au Responsable du traitement et en particulier à son DPO, toute plainte, demande ou avis d'une personne concernée par le traitement des Données qui exercerait les droits qui lui sont conférés par la Législation sur la protection des Données. Le Sous-traitant devra mettre à la disposition du Responsable du traitement toutes les informations nécessaires à la démonstration du respect des obligations prévues par la Législation en matière de protection des Données, y compris pour permettre la réalisation d'audits ou des inspections, par le Responsable du traitement ou un auditeur externe qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits.

5. Localisation du traitement

Le Sous-traitant traitera les Données du Responsable du traitement, que ce soit par lui-même ou par le biais de tiers, dans un lieu situé dans l'Union européenne. Toutefois, dans des situations spécifiques, telles que les interventions de support de niveau expert, pour assurer la continuité de services, ou l'utilisation des logiciels et services en ligne des éditeurs de logiciel (ou de leurs sous-traitants) potentiellement localisés en dehors de l'Union européenne, le Responsable du traitement accepte et donne son accord général qu'un transfert vers un pays tiers puisse avoir lieu, moyennant l'existence d'une décision d'adéquation au sens de l'article 45 du RGPD ou la mise en œuvre effective de garanties appropriées au sens de l'article 46 du RGPD, comme par exemple la signature des clauses contractuelles types adoptées par la Commission européenne pour le transfert des Données vers des pays tiers (2021/914/UE).

6. Gestion des violations de Données

6.1. Collaboration

En cas de violation de Données dans le cadre de leur traitement, le Sous-traitant aidera le Responsable du traitement à assurer le respect des obligations découlant de la Législation en matière de protection des Données et en particulier des articles 32 à 36 du RGPD en tenant compte de la nature du traitement et des informations dont dispose le Sous-traitant. S'il le juge nécessaire, le Responsable du traitement informera les personnes concernées et les tiers, y compris l'Autorité de protection des Données, de la violation de Données.

6.2. Notification

Le Sous-traitant notifie, de sa propre initiative au Responsable du traitement, et en particulier à son DPO, toute violation de Données ou de suspicion de violation

de Données dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance, en adressant un courrier électronique au DPO du Responsable du traitement.

7. Recours à un Sous-traitant de second rang

7.1. Accord préalable

Conformément à l'article 28.2 du RGPD, le Sous-traitant n'engagera pas un autre sous-traitant (« Sous-traitant de second rang ») sans autorisation écrite préalable du Responsable du traitement. Par la présente, le Responsable du traitement donne une autorisation générale au Sous-traitant à recourir à la sous-traitance de second rang dans la délivrance des Services au Responsable du traitement. Le Responsable du traitement a connaissance des Sous-traitants de second rang existants au moment de la signature du Contrat intervenant dans la fourniture de services par IRISnet (notamment Microsoft, Atlassian, Fortinet, Cisco, VMware, HP, Adyptis, Nokia...), ou intervenant de manière spécifique pour le Contrat et tels que identifiés dans l'Offre IRISnet ou dans les Conditions Particulières, et pour lesquels il marque son accord. Le Sous-traitant fournira au Responsable du traitement, sur simple demande, la liste des Soustraitants de second rang avec pour chacun d'eux, leur identité, leurs coordonnées de contact, la nature des Données traitées par ceux-ci ainsi que, les finalités et la durée du traitement qui leur ont été confiées. Le Sous-traitant informera le Responsable du traitement en cas de futur recours à un Sous-traitant de second rang. Le Responsable du traitement émettra, le cas échéant, ses objections raisonnables, de manière motivée, endéans les 15 jours après cette information.

7.2. Choix du sous-traitant de second rang

Conformément à l'article 28.4 du RGPD, le Sous-traitant n'utilisera que des Sous-traitants de second rang offrant des garanties suffisantes pour mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées de telle sorte que le traitement des Données réponde aux exigences du Contrat, de la Législation en matière de protection des Données et qu'il assure la protection des droits de la personne concernée.

7.3. Obligations

Le Sous-traitant imposera à son ou ses Sous-traitant(s) de second rang des obligations en matière de protection des Données aussi contraignantes que celles qui découlent du présent accord de traitement de Données.

8. Retour et suppression des Données

Dans les 6 mois après la fin du Contrat ou à la première demande du Responsable du traitement, le Sous-traitant doit à la discrétion du Responsable du traitement :

- a. supprimer toutes les copies des Données du Responsable du traitement stockées ou traitées par le Sous-traitant, ou
- b. restituer toutes les Données au Responsable du traitement dans un format structuré, aisément réutilisable et interopérable puis supprimer les copies existantes, auquel cas le Responsable du traitement devra défrayer le Sous-traitant, à moins que la législation de l'Union ou d'un des États membres n'exige la conservation des Données. Dans ce cas, le Sous-traitant devra en informer le Responsable du traitement.

9. Le traitement des Données des cocontractants

9.1. Données client

Les Données des personnes de contact d'une Partie (nom, prénom, fonction, numéros de téléphone, adresse électronique, langues) sont traitées par l'autre Partie conformément à la Législation en matière de protection des Données pour permettre la conclusion et la bonne exécution du Contrat (qui comprend la commande, l'exécution, la facturation, le reporting, la sécurité. En outre, en fournissant ses Données, la Partie (qui agit alors en tant que responsable de traitement) donne à l'autre Partie la permission expresse de traiter ces informations pour et dans la mesure nécessaire aux fins indiquées ci-dessus. Les Données visées au présent article sont conservées 10 ans après la fin du Contrat concerné.

9.2. Communication et portabilité

Les Parties ou leurs personnes de contact peuvent obtenir, gratuitement – s'il s'agit d'un volume raisonnable – du responsable du traitement concerné par cet article, la communication écrite des Données et la portabilité des Données, ainsi que, le cas échéant, la rectification, la limitation du traitement, la suppression de celles qui sont inexactes, incomplètes ou non pertinentes. Si aucune suite n'a été réservée à la demande 30 jours après son introduction, elle sera considérée comme rejetée. Elles peuvent également s'adresser ou déposer une plainte auprès de l'Autorité de protection des Données pour l'exercice de ces droits