

CONDITIONS GENERALES POUR LES PRESTATIONS DE SERVICES DE LA SCRL IRISNET

Conditions générales applicables à l'ensemble des contrats en cours et à venir à compter du 1/3/2017.

1. CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions générales s'appliquent à tous les Services fournis par la SCRL IRISnet. Ces différents services sont énumérés/ repris dans les documents suivants :

- Le mandat donné par le Client à la Région de Bruxelles Capitale en vue de la passation d'un marché de fourniture de services de télécommunications et de communications électroniques, dit « Le Mandat » ;
- L'Accord signé par IRISnet et le Client, en ce compris toutes les Annexes;
- Les Conditions générales;
- L'offre MOBISTAR- IRISNET 2 CSC2011.006, dite « BAFO », en ce compris l'ensemble de ses annexes et appendices, notamment, l'appendice 3- Service Level Agreement ;
- Le cahier spécial des charges IRISnet2 - CSC2011.006, dit « CSC » ;

Ces documents seront qualifiés sous le vocable « Contrats ».

2. DEFINITIONS

« Accord » : mandat et/ ou bon de commande et/ ou levée d'option et/ ou avenant signé(e) par le Client relatif à des prestations de services fournies par IRISnet et soumise à l'ensemble des dispositions figurant dans les Contrats ; Chaque Accord constitue un contrat distinct liant les Parties en ce qui concerne les Services et/ou Appareil en question ; Ce document reprend toutes les informations utiles pour permettre à IRISnet d'évaluer la commande et, le cas échéant, de l'accepter.

« Appareil » : appareil de communication du Client qui permet à celui-ci d'utiliser un Service ainsi que tous les équipements mis à disposition par IRISnet pour les besoins du service à prester pour le Client.

« Carte SIM » : (*Subscriber Identity Module*) carte à puce d'IRISnet que le Client doit insérer dans son Appareil pour avoir accès aux Services Mobiles et qui identifie le Client sur le réseau IRISnet ;

« Client » : la personne morale avec laquelle IRISnet a conclu un Accord pour la fourniture de services à des fins exclusivement professionnelles;

« IRISnet » : la Société Coopérative à Responsabilité Limitée IRISnet, ayant son siège social établi à 1000 Bruxelles, Avenue des Arts 21 et qui est enregistrée auprès de la Banque carrefour des entreprises sous le numéro 847.220.467 ;

« Machine To Machine » : application de télécommunication qui, avec une légère ou sans intervention humaine, permet un transfert automatique d'informations entre l'Appareil et les applications. 'Machine To Machine' est généralement limité à un 'closed user group' et comprend uniquement la communication avec des Cartes SIM Machine ou des Cartes SIM du même Client.

« SIM Machine » : Carte SIM placée dans une Machine (p. ex. un distributeur automatique de boissons) et utilisée pour la communication entre des Machines ou la communication de

Machines avec des Appareils. Une 'Machine' est un appareillage autonome à distance d'un serveur, capable de communiquer avec ce dernier au moyen d'un dispositif de transmission de données, en d'autres termes un modem industriel (également appelé modem M2M).

« Mandant » : client ayant mandaté la Région de Bruxelles Capitale en vue de la passation d'un marché de fourniture de services de télécommunications et de communications électroniques pour les Services de base;

« Matériel IRISnet » : tout élément, appareil ou matériel généralement quelconque appartenant à IRISnet et mis à disposition du Client pour la fourniture de ses services, en ce compris les « CPE » : Customer Premises Equipment ;

« Partie » : IRISnet ou le Client, conjointement dénommés les «Parties»;

« Roaming » : service qui permet au Client d'utiliser sa Carte SIM sur d'autres réseaux mobiles à l'étranger.

« Services » : services de communication offerts par IRISnet au Client dans le cadre de l'Accord, composés des « Services de base » et des « Services à valeur ajoutée ».

« Services de base » : Services « transport Data » et « téléphonie fixe » tels que définis dans le CSC ; le Client/ Mandant est lié à IRISnet pour la fourniture de ces services conformément au contrat de Mandat.

« Service à valeur ajoutée » : Ensemble des services repris dans le bon de commande tels que définis dans le CSC ainsi que tous les services proposés par IRISnet postérieurement au CSC.

« Service Combiné » : offre conjointe de Services différents, dans le cadre de laquelle le Client bénéficie d'avantages tarifaires spécifiques, car il souscrit conjointement à ces Services, comme décrit dans les conditions particulières de cet Accord. Toutes les dispositions spécifiques dans les Conditions des Services relatives à un Service sont valables, mutatis mutandis, pour un Service Combiné, à moins qu'il n'en ressorte autrement du contexte et sauf modifications ou additions contraires spécifiques.

« Service Mobile» : comprend les Services Mobiles (GSM/GPRS/EDGE/UMTS/HSDPA/LTE/4G...) et Services de Mobiles Data (qui utilisent le réseau Mobile Data d'IRISnet ou des réseaux de partenaires avec qui IRISnet collabore, indépendamment de la technologie utilisée (GPRS/EDGE/UMTS/HSDPA/LTE/4G). 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 comme Service séparé dans un Contrat, ou comme Option sur le Service Mobile ou sur un Service Combiné.

3. ENTREE EN VIGUEUR, INTERPRETATIONS ET MODIFICATIONS DES CONDITIONS GENERALES

3.1.

Les présentes Conditions générales sont applicables à l'ensemble des Accords et Contrats en cours pour les Services de base et les Services à valeur ajoutée.

3.2.

Les Accords futurs avec de nouveaux clients comprennent les présentes Conditions générales.

Toutes leurs éventuelles modifications ultérieures communiquées au Client selon les moyens habituels de communication entre les Parties sont également applicables à l'ensemble des Contrats et Accords en cours.

3.3.

Par la signature de l'Accord avec IRISnet, le Client accepte l'intégralité des Conditions générales, il reconnaît en avoir eu parfaite connaissance et renonce à l'application de ses propres conditions générales même s'il est spécifié dans ces dernières qu'elles prévalent et/ ou qu'elles sont jointes au Bon de commande et/ ou tout autre élément contradictoire.

3.4.

Aucune dérogation aux présentes Conditions générales ne sera admise, sauf mention contraire expresse dans l'Accord.

De telles dérogations ne sont, en toute hypothèse, applicables que pour le seul Accord dans le cadre duquel elles ont été convenues.

3.5.

En cas de difficulté d'interprétation ou de contradiction, un document principal prévaudra sur ses annexes. La version française des conditions générales prévaudra également sur les traductions dans les autres langues.

3.6.

Le Client veille à faire respecter par tous les utilisateurs ayant accès au Service les obligations résultant des Contrats et en assume la responsabilité.

4. PRESTATIONS, OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉ D'IRISNET

4.1. Nature des obligations

4.1.1.

Sans préjudice de l'obligation du paiement des pénalités telles que prévues par les Contrats, et particulièrement le SLA, appendice 3 de la BAFO, la mise à disposition de ses Services par IRISnet est une obligation de moyen.

4.1.2.

IRISnet détermine seule les moyens techniques nécessaires à la réalisation de cet accès dans les meilleures conditions. Elle utilisera en permanence toutes les données techniques dont elle dispose en fonction de la technologie utilisée.

4.1.3.

IRISnet fournit la bande passante (accès VPN pour le transfert de données), tandis que la fourniture de l'accès internet est assurée par un tiers.

4.1.4.

La qualité des Services fournis par IRISnet dépend notamment de la qualité des caractéristiques des appareils (PC, serveurs, appareils mobiles) du Client utilisés pour ces Services.

4.1.5.

IRISnet n'est pas responsable en cas de perturbation de transmission causée par une source de perturbation externe à IRISnet.

La responsabilité d'IRISnet ne sera pas non plus engagée en raison de 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 pour lesquels elle 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.

4.1.6.

Sauf stipulation contraire formelle, les procédures et temps de réaction réels peuvent différer des procédures et temps de réaction mentionnés par IRISnet.

4.1.7.

IRISnet ne garantit pas de bande passante minimale pour ses Services de données, sauf stipulation contraire dans les descriptions de produit d'un Service précis, comme les services d'urgence.

4.1.8.

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.

2. Modifications

4.2.1.

Si l'exploitation ou l'organisation des Services le rend nécessaire, IRISnet peut modifier le contenu ou les caractéristiques de ses prestations sans payer la moindre indemnité au Client, sans toutefois modifier les caractéristiques essentielles.

4.2.2.

Le Client reconnaît que le Service repose sur une technologie en perpétuelle évolution. Dès lors, le Client comprend et accepte qu'IRISnet ou ses fournisseurs puissent modifier à tout moment les spécifications auxquelles doivent répondre les conditions préalables(pré-requis), sans qu'une telle modification puisse être réputée constituer un amendement au Service ou aux Contrats.

4.2.3.

IRISnet s'engage à mettre le Client au courant à l'avance d'une telle modification dans les Services, sauf cas de force majeure ou si cela est impossible pour des raisons pratiques ou techniques.

4.2.4.

Si les réglementations et/ou autorités belges ou européennes ou toutes autres autorités exigent d'IRISnet qu'elle modifie les Contrats ou s'abstienne de fournir tout ou partie des Services, IRISnet aura le droit de prévoir ces modifications ou de s'abstenir de fournir les Services sans payer la moindre indemnité au Client.

4.2.5.

La nécessité éventuelle d'un remplacement ou d'une modification de l'Appareil permettant de conserver ou d'obtenir l'accès à certains Services indépendant de la volonté d'IRISnet ne donne droit à aucun dédommagement dans le chef du Client.

4.2.6.

Si, suite aux conditions d'exploitation, un Service doit être arrêté de manière permanente, IRISnet met les Clients concernés au courant dans les plus brefs délais avec tous les moyens adaptés et tente, de commun accord avec le Client, de trouver une alternative à la fourniture de ce Service.

L'Accord pour ce Service prend alors de plein droit fin à partir du moment de l'arrêt de ce Service, sans qu'aucune des parties ne doive une indemnisation à l'autre.

Les anciennes conditions et tarifications restent en vigueur jusqu'à l'expiration du Contrat.

3. Service clientèle

Deux points de contact sont toujours prévus, en l'occurrence un point de contact au sein du Service Desk pour les incidents et questions en rapport avec des services déjà opérationnels et un second point de contact pour les questions sur le contrat ou des services qui ne sont pas encore opérationnels, tel que cela est décrit au point 2 du SLA, Appendice 3 de la BAFO.

4. Responsabilités

4.4.1.

IRISnet s'engage à garantir une disponibilité de la ligne jusqu'à l'ISP conformément aux dispositions reprises dans les différents Contrats.

4.4.2.

IRISnet ne peut être tenue responsable de tout incident se produisant sur le LAN du client.

4.4.3.

Sans préjudice des exclusions particulières reprises dans les Contrats, IRISnet ne peut être tenue pour responsable dans les cas et conditions suivant(e)s :

- Les exclusions reprises au point 2.6 de l'appendice 3 (SLA) de la BAFO ;
- un mauvais fonctionnement ou un mauvais usage de l'Appareil ou des accessoires ou l'utilisation de matériel non reconnu
- la suspension ou la résiliation d'un Service, conformément aux Contrats, même si des tiers doivent subir directement ou indirectement les conséquences de la suspension ou de la résiliation
- des modifications résultant des prescriptions de l'IBPT ou d'autres autorités compétentes
- en cas de force majeure qui empêche totalement ou partiellement l'exécution de l'Accord, les parties seront déchargées de leurs obligations respectives, sous réserve des obligations financières nées avant la force majeure
Par cas de « force majeure », il convient d'entendre des événements qui ne pouvaient être raisonnablement prévus, survenus après la conclusion de l'Accord, qui ne peuvent être imputés à une faute de l'une ou l'autre des Parties et qui rendent l'exécution du Contrat temporairement ou définitivement impossible
- la perte des données et de logiciels du Client lors de l'installation du Service ou lors d'une mise à jour du Logiciel
- la poursuite ou une décision judiciaire du Client suite à son utilisation du Service
- la fiabilité de l'envoi des données, les temps d'accès, les éventuelles limitations d'accès sur les réseaux ou les serveurs connectés à Internet
- la compatibilité, la fiabilité et le fonctionnement du logiciel et du matériel que IRISnet n'a pas livré elle-même
- les conséquences de la saturation de la boîte de messagerie du Client
- l'intégrité et la sécurité des messages entrants dans la/les boîte(s) de messagerie du Client
- les dommages occasionnés à des tiers par le Client, par un de ses subordonnés ou appointés dans le cadre d'une relation professionnelle ou à l'occasion de l'utilisation du Service
- l'annulation ou la 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

- le non-respect par le Client de ses obligations à l'égard d'IRISnet
- la non-transmission par le client d'informations exigées ou la transmission d'informations erronées
- IRISnet prend toute précaution raisonnable afin de protéger les données contre toute perte, mauvaise utilisation, transmission ou accès non autorisé. Toutefois, IRISnet ne pourra être tenue responsable de l'accès ou de l'interception des données par une tierce personne
- IRISnet n'est pas responsable du contenu des conversations téléphoniques, des messages et des flux de données diffusés via le réseau d'IRISnet ni des dommages éventuels que ceux-ci pourraient causer, quelle que soit la technologie utilisée ;
- IRISnet ne peut pas non plus être tenue responsable de la modification de l'adresse IP ou d'une ou plusieurs adresses mail du Client pour des raisons opérationnelles, techniques, légales ou relatives à la netiquette
- IRISnet ne peut être tenue responsable quant à l'accès aux services data, qu'ils soient fournis par IRISnet ou par des tiers, ni du temps ou de la quantité de données nécessaires pour obtenir les informations souhaitées.

4.4.4.

Elle ne peut pas être tenue pour responsable des services ni de leur facturation lorsque ceux-ci sont offerts par des tiers et accessibles par l'intermédiaire du Réseau IRISnet, même si IRISnet recevait à cette fin une quelconque rémunération et même si IRISnet assurait la facturation de ces services pour le compte de tiers.

IRISnet ne peut être tenue pour responsable des transactions entre un tiers et le Client.

IRISnet n'est, sauf si expressément accepté par IRISnet, d'aucune manière partie dans un contrat conclu entre un tiers et le Client.

4.4.5.

En aucun cas, IRISnet ne peut être tenue pour responsable des dommages immatériels ou indirects ou imprévisibles, tels que la perte de bénéfice ou de chiffre d'affaires, de clients, de données ou de contrats. Par « dommages indirects », il faut considérer tout dommage accessoire, indirect, perte ou préjudice, tels que, mais non limité à, la perte de revenus, la perte de profits, la perte de données, la perte d'opportunité commerciale, la perte de (futurs) clients, les économies manquées, etc.

4.4.6.

Il est expressément convenu qu'une indemnité éventuelle de la part d'IRISnet ne peut pas être supérieure à 8% du montant des factures mensuelles du trimestre (HTVA) pour le service concerné.

4.4.7.

Les Parties mettront tout en œuvre, pour la durée du contrat, afin de prévenir les dommages causés par une Partie à l'autre et, le cas échéant, pour les limiter.

5. OBLIGATIONS DU CLIENT

5.1. Information

5.1.1.

Le Client s'engage à informer IRISnet par écrit, au plus tard dans les 5 jours ouvrables, de toute modification dans les données qu'il a fournies à la signature de l'Accord. A défaut le Client ne pourra pas se prévaloir des éventuelles conséquences négatives que cela entraînerait.

5.1.2.

En cas de problème avec le(s) Service(s), le Client doit en informer IRISnet au plus vite conformément à la procédure décrite dans le SLA, Appendice 3 de la BAFO et IRISnet mettra tout en œuvre afin de rétablir le(s) Service(s) au plus vite.

5.2. Appareils

5.2.1.

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 le Service.

5.2.2.

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 ou du matériel provoque ou peut 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 ainsi que de demander la réparation de son dommage.

5.2.3.

Le Client est informé du fait que certains Services de Mobile Data nécessitent un Appareil, du matériel et/ou des logiciels spécifiques.

Le Client est seul responsable de la conformité de son Appareil et/ou du matériel avec les Services qu'il veut utiliser, de la bonne configuration de son installation et notamment de sa compatibilité avec le Service demandé.

5.3. Code d'accès personnel

5.3.1.

Pour avoir accès à un certain Service ou une certaine option, il se peut que le Client doive introduire, selon le cas, un code d'accès personnel (login et mot de passe). Le Client est seul responsable de l'utilisation du code d'accès personnel, et s'engage à en garder le caractère secret et confidentiel et à ne pas le communiquer ni le transférer à un tiers. Chaque accès à son Service/option suite à l'utilisation d'un code d'accès personnel relève de la responsabilité exclusive du Client.

5.3.2.

Le Client est seul responsable et seul redevable de la compensation due pour l'utilisation du Service. En cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse du code d'accès personnel, le Client doit avertir IRISnet immédiatement par le biais du Service Desk.

5.4. Dispositions concernant les numéros

5.4.1.

Les numéros réservés sont des numéros non activés qu'IRISnet garde en réserve pour le Client.

La réservation de numéros de téléphone ou de séries de numéros de téléphone à la demande du Client est valable pour un délai maximal d'un an à compter de la confirmation de la réservation.

5.4.2.

Le Client peut exiger le transfert des numéros de téléphone dont il peut prouver qu'ils ont été valablement réservés à son nom.

5.4.3.

À l'échéance du contrat en cours, les numéros réservés encore valables à ce moment et qui n'ont pas été demandés et transférés seront annulés. Le Client ne peut alors plus prétendre à ces numéros réservés.

Le Client ne peut plus prétendre aux numéros qui ont été attribués à ses utilisateurs et pour lesquels il a autorisé ces utilisateurs à conserver leur numéro lors de leur départ de l'entreprise du Client.

5.5. Responsabilité

5.6.

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

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

Le Client est seul responsable de tout dommage direct ou indirect résultant du non-respect de l'une de ses obligations dans le cadre de l'Accord.

Le Client doit dédommager IRISnet pour le dommage qui en résulte, sans préjudice de tous les autres droits et exigences d'IRISnet.

6. MATÉRIEL ET LOGICIEL IRISNET

1. Matériel

6.1.1.

L'Accord 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.

6.1.2.

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

6.1.3.

Le Client s'engage à n'apporter en aucun cas des modifications au Matériel IRISnet, 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.

6.1.4.

Le Client s'engage à utiliser le Matériel IRISnet exclusivement dans une optique conforme à sa destination telle que définie dans la Convention 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.

6.1.5.

Dès que le Matériel IRISnet est remis au Client et tant qu'il est à sa disposition, le Client est seul responsable de tous les dommages causés à IRISnet ou à des tiers : de toute utilisation du Matériel et des conséquences de cette utilisation de toute perte, vol ou détérioration du Matériel, quel qu'en soit la cause, à l'exception des défauts des appareils et de l'usure normale ou si les dommages ont été causés par un acte fautif d'IRISnet. Le matériel est assuré par IRISnet pendant toute la durée de la mise à disposition dans le cadre du Service concerné. Le Client s'engage à avertir immédiatement IRISnet en cas de sinistre.

A défaut de notification ou en cas de notification tardive, seul le Client sera responsable des conséquences dommageables de ce manquement, notamment le refus de l'assureur de rembourser les dommages subis.

6.1.6.

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

6.1.7.

En cas de perte ou de vol du matériel, le Client reste responsable de l'utilisation et du paiement jusqu'à ce que le Client prévienne IRISnet par téléphone et lui demande de suspendre temporairement les services liés à ce matériel. La perte ou le vol du matériel ne signifie pas la résiliation de l'Accord. Le Client reçoit ensuite un nouveau matériel et le Service est à nouveau activé.

6.1.8.

Le Client s'engage à :

- n'enlever en aucun cas les mentions figurant sur le Matériel et indiquant que l'Appareil est la propriété de 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 IRISnet ou l'activité d'IRISnet
- avertir immédiatement IRISnet de tous travaux effectués dans l'immeuble ou à proximité du Matériel IRISnet ou qui peuvent exercer une influence sur le fonctionnement du Matériel IRISnet
- 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 IRISnet, le Client doit immédiatement en avertir IRISnet
- ne pas empêcher le bon fonctionnement du Matériel IRISnet, ne pas placer, pendant la durée du Contrat, d'installations techniques susceptibles d'occasionner des perturbations dans le Matériel IRISnet ou dans la réception et l'envoi dans le cadre des activités de IRISnet

6.1.9.

Si IRISnet ou un entrepreneur désigné par IRISnet installe le Matériel IRISnet dans les locaux du Client, ce dernier doit veiller à ce que ledit local convienne pour l'installation du Matériel IRISnet ; il prévoit suffisamment de place pour l'installation et permet à IRISnet ou à son sous-traitant d'accéder aux locaux à tout moment pendant la durée du Contrat afin de permettre à IRISnet de satisfaire à ses obligations contractuelles. Si le Client n'est pas le propriétaire de l'immeuble, il doit demander l'accord de son propriétaire avant le début des travaux. A défaut, IRISnet ne peut être tenue responsable du dysfonctionnement.

IRISnet récupérera immédiatement son Matériel chez le Client à la résiliation du Contrat, pour quelque raison que ce soit. IRISnet, ou la personne choisie par IRISnet, est la seule partie autorisée à procéder au démontage du Matériel IRISnet.

IRISnet n'est pas tenue de prendre en charge les frais de remise en état des locaux pouvant résulter de la désinstallation du Service/ appareil effectuée dans des conditions normales,

ainsi que des dommages occasionnés inévitablement à un bien lorsqu'elle exécute un travail nécessaire à l'installation, la modification ou à l'assistance technique correspondante.

En cas de résiliation du Contrat avant la date d'échéance contractuelle pour des raisons imputables au Client, les frais de démontage et de retrait du Matériel IRISnet sont entièrement à la charge du Client. Dans ce cas, le Client doit en outre 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. Dans ce cas, IRISnet se réserve également le droit de facturer les frais de maintenance restant dûs.

6.1.10.

Si un tiers prend une mesure conservatoire à l'égard du Client ou pratique une saisie exécutoire sur le Matériel d'IRISnet, si le Client entame une procédure de cessation d'activité (faillite, liquidation judiciaire, procédure d'insolvabilité, réorganisation judiciaire) ou encore en cas de fait du Prince, le Client s'engage à signifier immédiatement à ce tiers que l'Appareil est la propriété d'IRISnet et qu'il est seulement en dépôt dans ses locaux. Si le tiers refuse la mainlevée amiable de cette mesure de saisie sur le Matériel IRISnet, tous les frais y afférents, en l'occurrence les frais supportés par IRISnet pour faire valoir ses droits, seront à la charge du Client.

6.2. Logiciel

6.2.1.

Aucun transfert des droits de propriété intellectuelle sur les logiciels et les documents n'a lieu concernant le logiciel qu'IRISnet met à disposition du Client dont IRISnet est propriétaire ou pour lesquels IRISnet dispose des droits de distribution nécessaires et qui permettent l'accès à un Service/Option (ci-après, ces logiciels et documents sont collectivement appelés 'Logiciel/ Logiciel IRISnet').

La licence précitée d'utilisation est attribuée au Client en sa qualité d'Utilisateur final et exclusivement pour son usage personnel. Le Client s'engage à ne pas céder ni louer ce Logiciel IRISnet à des tiers et veillera à ce que ce Logiciel ne soit en aucune manière utilisé par des tiers.

6.2.2.

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

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

6.2.3.

En cas de résiliation du Service en question, pour quelque raison que ce soit, le Client doit restituer le Logiciel à IRISnet dans les cinq jours ouvrables.

6.2.4.

Toute infraction à ce qui précède sera réputée constituer une rupture des Contrats dans le chef du Client, auquel cas IRISnet se réserve le droit de mettre fin aux Contrats. Le Client sera responsable de tout manquement aux présentes conditions par les Utilisateurs finaux et/ou des tiers.

6.2.5.

Si le Logiciel est proposé sous licence par un fournisseur d'IRISnet, le Client reconnaît et accepte qu'IRISnet ne fournisse aucune garantie, indemnité ni compensation pour le Logiciel et décline expressément toute responsabilité concernant la qualité et la performance du Logiciel fourni.

7. Conditions propres au Service Mobile

A défaut des dispositions particulières reprises dans le présent article 7, l'ensemble des dispositions contenues dans les Contrats demeurent applicables.

1. Description et définition

Ce Service comprend :

- Le GSM (Global System For Mobile Communications) (2G) y compris les services mobiles et mobiles data exploités par IRISnet y compris les services complémentaires à valeur ajoutée, le GPRS (General Packet Radio Services) et EDGE (Enhanced Data rates for GSM Evolution)

-L'UMTS (Universal Mobile Telecommunication System) (3G) y compris les services mobiles et mobiles data exploités par IRISnet y compris les services complémentaires à valeur ajoutée, si toujours disponible HSDPA (High Speed Downlink Packet Access)

- Et toute nouvelle technologie à venir disponible qui serait exploitée par IRISnet (Par exemple 4G/LTE (Long Term Evolution)

- le Mobile Data qui utilise le réseau Mobile Data d'IRISnet ou des réseaux de partenaires avec qui IRISnet collabore, indépendamment de la technologie utilisée (GPRS/EDGE/UMTS/HSDPA/LTE/4G). 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 comme Service séparé dans un Contrat, ou comme Option sur le Service Mobile ou sur un Service Combiné.

2. Entrée en vigueur

IRISnet peut refuser la commande du Client ou certains services et options supplémentaires pour un des motifs suivants :

- a) La personne morale ou l'association de fait refuse de fournir les informations requises ou a fourni des renseignements incorrects ou faux
- b) La personne morale ou l'association de fait n'a pas respecté les obligations lui incombant en vertu d'un autre Accord conclu avec IRISnet
- c) IRISnet possède des preuves ou de fortes présomptions de risque de non-paiement ou de fraude ou d'une utilisation de la (des) Carte(s) SIM à des fins contraires à l'ordre public, aux bonnes mœurs, à l'Accord ou à une disposition légale ou réglementaire
- d) La personne morale ou l'association de fait est en défaut de paiement
- e) Le Client perturbe ou risque de perturber le bon fonctionnement du réseau IRISnet ou porte préjudice à son intégrité
- f) pour des raisons techniques (par ex. si l'infrastructure du Client ou le réseau d'IRISnet ne supporte pas la fourniture du Service).

A l'exclusion des cas pour lesquels IRISnet refuserait l'accès au Service pour le Client, et sauf circonstances techniques empêchant ou compliquant à l'extrême de raccorder un Service au réseau IRISnet, IRISnet s'engage à établir l'activation conformément aux Contrats.

2.1. Impossibilité technique d'activer un Service

Dans certaines circonstances techniques, il ne sera pas possible ou raisonnablement possible de réaliser le raccordement d'un Service au réseau IRISnet. Dans le cas du Service Fixe, cela concerne notamment l'impossibilité technique de proposer ou de fournir le Service Fixe via la technologie XDSL ou l'impossibilité technique de réaliser le portage de numéros. L'obligation d'IRISnet. d'activer un Contrat de Service (Combiné) ne naît que si l'opérateur historique ou un autre partenaire avec lequel IRISnet fournit le Service confirme la possibilité technique d'activer le Service Fixe.

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

2.2. Informations relatives au processus d'activation du Service Mobile

7.2.2.1.

Activation avec transfert de numéro mobile :

Seuls les numéros mobiles peuvent être transférés, pas les Services ni les options.

7.2.2.2.

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

7.2.2.3.

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 seul responsable à cet égard.

7.2.2.4.

IRISnet respectera les dispositions légales relatives au transfert des numéros.

IRISnet tiendra aussi compte, dans la mesure du possible, de la date de portage 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.

7.2.2.5.

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.

IRISnet ne peut pas être tenu pour responsable si le transfert n'est pas exécuté ou est exécuté tardivement pour une raison dépendant du Client lui-même (informations erronées, illisibles...).

IRISnet mettra tout en œuvre pour que le transfert se déroule au mieux. Il est toutefois possible que le transfert ne puisse être exécuté pour des raisons techniques.

7.2.2.6.

Toute mention, dans quelque document que ce soit, d'un délai de livraison reste indicative.

Le délai d'exécution sera fixé en concertation avec le Client par lieu et par type d'accès dans le cadre d'un projet et dépend notamment des dispositifs techniques qui sont présents et opérationnels chez le Client et des éventuels changements ou adaptations qui doivent y être apportés pour les besoins de la prestation des Services commandés.

7.2.2.7.

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.

7.2.2.8.

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.

7.2.2.9.

Dès l'activation, les montants sont dus par le Client.

7.2.2.10.

Dans le cas d'un Package, l'activation des différents Services faisant partie du Package peut se faire à plusieurs moments.

Dans ce cas, les montants sont dus par le Client dès la première activation.

3. Conditions spécifiques

3.1. Carte SIM

7.3.1.1.

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.

7.3.1.2.

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 secrets.

7.3.1.3.

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.

7.3.1.4.

En cas de fin de contrat, et quelqu'en soit la raison, le Client s'engage à rendre immédiatement la Carte SIM à IRISnet à la première demande.

7.3.1.5.

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.

7.3.1.6.

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 par téléphone par le biais du Service Clientèle 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.

3.2. Roaming

7.3.2.1.

Dans les conditions déterminées dans les prescriptions des Services 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/lesquelle(s) le Client désire passer et recevoir des appels et utiliser le data mobile et par les accords commerciaux conclus par IRISnet.

7.3.2.2.

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 l'Accord. La liste des pays et les tarifs sont disponibles auprès d'IRISnet et sur le site internet d'IRISnet.

7.3.2.3.

Les tarifs du roaming ne tiennent pas compte de la formule d'abonnement de Mobile Data choisie et le roaming n'est pas inclus dans la compensation mensuelle pour un abonnement aux Services de Mobile Data, sauf mention contraire explicite dans les Conditions Particulières d'une formule tarifaire donnée.

7.3.2.4.

En vertu du Règlement CE concernant le Roaming, IRISnet se conforme au système de transparence et de protection tarifaire pour les sessions data roaming, en vertu duquel le Client sera averti lorsqu'il aura consommé 80 % d'un certain seuil financier, fixé à 50 euros (hors TVA) selon le Règlement CE, sauf si le Client a fixé un autre seuil financier, et les sessions data roaming seront interrompues lorsque ce même seuil sera atteint.

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

7.3.2.5.

Conformément au Règlement CE applicable, 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.

3.3. Machine To Machine

7.3.3.1.

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

7.3.3.2.

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

7.3.3.3.

Si une Carte SIM pour Machine est utilisée pour d'autres communications que celles décrites ci-dessus, IRISnet facturera ces communications, sauf Machine to Machine, avec ou sans effet rétroactif, aux tarifs en vigueur. En pareil cas, IRISnet a le droit de mettre cette Carte SIM pour Machine hors service.

3.4. Communications

Sauf stipulation contraire, en cas de formule d'abonnement avec temps d'appel inclus, IRISnet peut reporter au mois suivant les minutes non utilisées à concurrence de la totalité du temps d'appel inclus par mois (maximum). Lors du passage à une nouvelle formule d'abonnement, la durée maximum pouvant être reportée dépend du temps d'appel inclus de la nouvelle formule d'abonnement choisie par le Client.

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, conformément à l'Accord.

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

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.

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. Ces informations sont disponibles auprès d'IRISnet et sur le site internet d'IRISnet.

4. Niveau de performance pour les incidents

Le niveau du(des) Service(s) à prester est décrit dans le Service Level Agreement correspondant (si d'application) qui est joint en annexe de l'Accord. Ce dernier porte entre autres sur le délai d'exécution, sur la disponibilité du(des) Service(s) et sur la façon dont des problèmes peuvent être signalés.

Le SLA, appendice 3 du CSC est également d'application.

2. FACTURATION ET MODALITÉS DE PAIEMENT

8.1.

Les Services d'IRISnet sont facturés mensuellement.

IRISnet se réserve 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. IRISnet ne peut être tenue pour responsable des données de facturation qui sont transmises par des tiers pour les services qu'ils ont fournis.

8.2.

Les Clients disposent d'un délai de 50 jours à compter de la date de la facture pour effectuer le paiement.

A défaut, IRISnet adressera trois rappels par courrier avec un intervalle de 15 jours.

Faute de paiement, une mise en demeure de payer dans un délai de 15 jours sera ensuite adressée.

8.3.

Passé ce délai, IRISnet réduira, sans autre forme de rappel ou mise en demeure, la bande passante active avec une suspension temporaire des lignes mobiles

Ces réductions ne sont pas applicables aux services d'urgence (Hôpitaux, Siamu, Police).

8.4.

Conformément à la loi sur les marchés publics, un intérêt sera appliqué à toute facture non payée à l'échéance du terme.

3. CESSION

Le Client ne peut céder ses droits et obligations nés de l'Accord – en tout ou en partie – à un tiers que moyennant l'acceptation d'IRISnet et sur signature par le Client et le repreneur d'un formulaire de cession dressé par IRISnet. Le repreneur doit aussi signer un nouvel Accord et accepter les Conditions des Services.

4. EXCLUSIVITE, SUSPENSION ET RÉSILIATION

10.1. Respect de l'exclusivité

10.1.1.

L'engagement exclusif est souscrit par le Mandant pour les Services de base du Lot 1 dans le cadre du Mandat pour toute la durée du marché (10 ans,).

Lorsqu'un service, autre que la téléphonie fixe et le transport data est activé, celui-ci bénéficie également d'une exclusivité.

10.1.2.

A défaut de respecter l'exclusivité visée ci-avant, le Mandant pourra être exclu comme associé de la S.C.R.L., conformément aux dispositions du Code des Sociétés et des statuts de la S.C.R.L.

10.1.3.

Le Mandant s'engage à indemniser la S.C.R.L. du dommage subi suite à la violation de l'exclusivité dont le montant est réputé être au moins égal à l'ensemble des ristournes perçues par lui entre le moment de son entrée dans la société et le moment de son exclusion.

Les parties conviennent expressément que ce qui précède est une stipulation pour autrui à l'avantage de la S.C.R.L.

Cependant, une procédure destinée à la levée d'exclusivité est prévue dans les cas suivants:

1. Disparition du besoin

Dans l'hypothèse où un besoin viendrait à disparaître dans le chef du Mandant, en ce qui concerne un service de base ou un service à valeur ajoutée, celui-ci peut cesser de s'adresser à IRISnet pour la fourniture du service, dans les conditions prévues par le cahier spécial des charges (procédure d'escalade).

2. Prix

Il est également possible pour le Mandant de mettre fin à :

- un service à valeur ajoutée sur le critère prix, pour autant qu'il respecte les conditions prévues par le cahier spécial des charges (procédure d'escalade)
- un service de base sur le critère prix, à partir de la 6ème année du marché, pour autant qu'il respecte les conditions prévues par le cahier spécial des charges (procédure d'escalade).

3. SLA

En cas de manquements par IRISnet au contrat de marché au niveau du respect des SLA relativement à un ou plusieurs services de base ou à valeur ajoutée (lot 1) fournis à un Mandant, la résiliation du ou des service(s) concerné(s) pour ce même Mandant, peut avoir lieu selon les conditions prévues par le cahier spécial des charges (procédure d'escalade).

10.2. Renouvellement

10.2.1.

L'Accord est conclu pour une durée déterminée prévue dans les Contrats.

10.2.2.

Le Client qui souhaite résilier l'Accord devra adresser sa demande par courrier recommandé au moins 6 mois avant le terme de l'Accord à IRISnet.

10.2.3.

A défaut, l'Accord sera prolongé automatiquement pour une durée de 3 ans.

11. DISPOSITIONS DIVERSES

11.1.

Un fax signé ou un document scanné avec signature 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 mail ou envoyée via l'appareil de téléphonie 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, engage le Client. Suite à l'activation concernée et/ou la modification des Service ou options, le Client est dès lors contractuellement lié à IRISnet.

11.2.

Le fait que l'une des Parties renonce à l'application d'une ou plusieurs clauses d'un Accord,

que ce soit de façon permanente ou temporaire, ne pourra en aucune circonstance être considéré comme une renonciation aux droits de cette Partie découlant de ladite ou desdites clauses.

11.3.

Sans préjudice de l'application des lois s'y rapportant, l'Accord renferme, conjointement avec les Annexes et les Contrats, l'intégralité de l'accord conclu entre les Parties et contient tous les arrangements qui ont été convenus entre les Parties dans le cadre de cet Accord.

11.4.

L'invalidité d'une ou plusieurs dispositions de l'Accord et des présentes Conditions générales, pour autant que cette invalidité n'affecte pas l'objet même de l'Accord, sera sans effet sur la validité, l'interprétation et/ou l'exécution des autres dispositions de l'Accord ou des présentes Conditions générales.

11.5.

Les Parties s'engagent, pour la durée de l'Accord, à s'informer, dans les meilleurs délais possibles, de tout événement ou information dont la Partie qui en a connaissance doit raisonnablement considérer comme un événement, ou information, susceptible d'avoir un effet défavorable sur l'Accord et/ou sur l'exécution des obligations déterminées dans l'Accord à l'égard de l'autre Partie.

12. DROIT APPLICABLE - REGLEMENT DES LITIGES

12.1.

Les Accords sont régis et interprétés conformément au droit belge.

12.2.

Tout litige relatif à la conclusion, la validité, l'interprétation ou l'exécution d'un Accord ou d'accords ou opérations ultérieurs qui pourraient en découler, ainsi que tout autre litige relatif ou lié à un Accord sera soumis aux tribunaux de l'arrondissement de Bruxelles.