

# Conditions Générales VOO

Les présentes conditions générales et les conditions générales propres aux différents services qui en font partie, ci-après dénommées ensemble les « Conditions Générales » s'appliquent à toutes les relations contractuelles entre le Client et VOO. Elles annulent et remplacent en date du 1er octobre 2020 toutes les conditions générales antérieures applicables entre le Client et VOO.

## 1. Définitions

**Activation** : Opération de mise en service pour les services qui requièrent une Activation.

**Branchement** : Opération de connexion du Client au réseau de distribution de VOO.

**Client** : Toute personne qui est liée à VOO par un Contrat ou qui a adressé à VOO une demande de souscription.

**Contrat** : Ensemble des droits et obligations entre le Client et VOO qui se matérialise par les documents contractuels suivants : le(s) contrat(s) d'abonnement et les Conditions Générales. En cas de contradiction entre les différents documents contractuels, la hiérarchie suivante sera appliquée :

1. Le contrat d'abonnement
2. Les conditions générales propres aux services
3. Les conditions générales.

La version française des Conditions Générales prévaut.

**Document de Travaux et Prestations** : Document concernant les prestations effectuées afin de permettre le Raccordement, le Branchement et/ou l'Activation du Client ainsi que les prestations ponctuelles de tout autre service effectuées par VOO pour le Client, prestations qui seront facturées au Client.

**Equipements** : Equipements nécessaires pour l'installation de certains services (décodeur, modem...), mis à disposition du Client par VOO et qui restent la propriété de VOO.

**Equipement terminal** : Produit ou composant pertinent d'un produit permettant de réaliser des communications électroniques et destiné à être connecté directement ou indirectement aux interfaces d'un réseau public de communications électroniques (décodeur, modem, téléviseur, ordinateur, téléphone portable, tablette, ...).

**Installation** : Opération consistant en la première installation de tout Equipement chez le Client.

**Installation Intérieure** : Ensemble des biens mobiliers et immobiliers (prises, câblage intérieur et Equipement terminaux ...) appartenant au Client, situé en aval du Point de Fourniture et indispensable à la réception des services.

**Option** : Service accessoire aux services de télévision, d'internet ou de téléphone fixe ou mobile. Il ne peut y être souscrit indépendamment du service principal dont il est l'accessoire.

**Point de Fourniture** : Interface entre l'Installation Intérieure et le réseau de distribution de VOO. Il est placé dans un endroit facile d'accès au sein de l'immeuble du Client.

**Raccordement** : Placement des canalisations, appareils, Points de Fourniture et accessoires appartenant à VOO permettant le Branchement de l'Installation Intérieure du Client et, le cas échéant, l'Installation et l'Activation de services.

**Site** : le site internet [www.voo.be](http://www.voo.be)

**Tableau de remboursement** : Tableau indiquant, mois par mois, le montant à payer par le Client en cas de résiliation du contrat d'abonnement auquel le tableau est lié. Ce tableau est repris dans le contrat d'abonnement ou joint à celui-ci.

**VOO** : Dans les présentes Conditions Générales, pour ce qui concerne tous les services sauf la téléphonie mobile, doivent être entendues par «VOO» les entités juridiques suivantes : VOO SA dont le siège social est sis rue Louvrex 95, 4000 Liège, enregistrée sous le numéro d'entreprise 0696.668.549 et BRUTELE SC dont le siège social est sis rue de Naples, 29, 1050 Ixelles, enregistrée sous le numéro d'entreprise 0205.954.655, agissant chacune pour le territoire qui la concerne. Pour ce qui concerne la téléphonie mobile, doit être entendue par «VOO» la seule entité juridique suivante : VOO SA.

## 2. Principaux services offerts par VOO

- Télévision
- Internet
- Téléphonie fixe et mobile

Les services de VOO ne sont pas disponibles sur l'entièreté du territoire belge. Le Client peut vérifier sur le Site la disponibilité des services à son adresse. Les services et contenus de VOO sont destinés à un usage exclusivement privé et personnel. Le Client ne peut pas autoriser un tiers à utiliser les services ou leur contenu, soit en les diffusant, soit en les copiant. Les logiciels éventuellement mis, gratuitement ou non, à la disposition du Client tels que les applications MyVOO, VOOmotion, VOOinternet security, ... sont protégés notamment par la législation relative aux droits de propriété intellectuelle. Par conséquent, le Client s'engage à ne pas copier les logiciels, sauf copie de sauvegarde, à ne pas les modifier

et à respecter les obligations afférentes à leurs licences d'utilisation.

## 3. Demande de souscription et entrée en vigueur du Contrat d'abonnement

Avant de donner suite à une demande de souscription à un ou plusieurs de ses services, VOO se réserve la possibilité de réclamer toutes les informations que VOO estime utiles pour la conclusion et / ou la bonne exécution du Contrat. VOO peut refuser d'accéder à la demande de souscription du Client ou restreindre l'accès à certains services et Options notamment dans les cas suivants :

- a) le Client refuse de fournir à VOO les informations ou documents qu'elle réclame ou lui fournit des informations ou documents incorrects;
- b) le Client ne respecte pas ou n'a pas respecté les obligations lui incombant dans le cadre d'un quelconque contrat d'abonnement qui le lie à VOO;
- c) le Client refuse de constituer une garantie et / ou de verser un acompte demandé par VOO dans les conditions prévues à l'article 7.1 des Conditions Générales;
- d) des raisons techniques ne permettent pas la fourniture du service par VOO;
- e) en cas de suspicion de fraude ou de doute sérieux quant à la solvabilité ou l'identité du Client (p.ex. saisie, procédure de règlement collectif de dettes...);
- f) le Client a un domicile, une résidence fixe ou une adresse de facturation à l'étranger.

En cas d'activation restreinte des services, le Client n'a pas accès à des produits ou services payants de tiers et ne peut effectuer de consommations hors forfait.

Si nécessaire, un rendez-vous est fixé avec le Client pour procéder à l'Installation par un technicien.

Le Contrat est conclu et entre en vigueur à la plus éloignée des deux dates suivantes, la date d'Activation du premier des services concernés ou la date à laquelle VOO met à disposition du Client son Contrat. En tout état de cause, l'usage du service et/ ou le paiement de toute facture y relative par le Client entraînera de plein droit acceptation des termes et conditions du Contrat.

Lorsque le Client communique ses coordonnées à VOO, il reconnaît et accepte que VOO puisse, parmi celles-ci, choisir celles(s) qu'elle souhaite utiliser pour lui transmettre toute information quelconque (p.ex modification du Contrat, indexation, facture,...). Toute notification effectuée par VOO au Client via un de ces modes de communication sera considérée comme valablement effectuée, suffisante et individualisée. Le Client s'engage à informer immédiatement VOO de toute modification de ses coordonnées et est responsable des conséquences qui peuvent résulter du non-respect de cette obligation.

## 4. Modifications- Nouveau(x) contrat(s) d'abonnement - entrée en vigueur

Le Client peut, à tout moment, ajouter ou soustraire des services (upsell-downsell) ou, au sein d'un même service, modifier sa formule d'abonnement (upgrade-downgrade). Toutefois, si le contrat d'abonnement est conclu pour une durée déterminée, aucune modification ne pourra être effectuée avant son échéance si elle entraîne une réduction du prix mensuel global de l'abonnement. Si la modification nécessite une Installation complémentaire chez le Client, un rendez-vous est fixé avec le Client pour procéder à l'Installation par un technicien. Le nouveau contrat d'abonnement est conclu et entre en vigueur à la plus éloignée des deux dates suivantes, la date d'Activation du premier des services concernés ou la date à laquelle VOO met à disposition du Client son nouveau contrat d'abonnement. En tout état de cause, l'usage du service et/ou le paiement de toute facture y relative par le Client entraînera de plein droit acceptation des termes et conditions du Contrat.

## 5. Vente à distance et vente hors établissement

En cas de vente à distance ou de vente hors établissement de VOO, le Client a le droit de notifier à VOO qu'il renonce à la souscription, sans pénalités et sans indication de motif, dans les 14 jours calendrier à dater du lendemain du jour de la conclusion du contrat d'abonnement. Pour ce faire, le Client peut soit utiliser le modèle de formulaire de rétractation figurant en annexe des Conditions générales et sur le Site soit faire une autre déclaration écrite dénuée d'ambiguïté exposant sa décision de se rétracter. En cas de rétractation, le Client devra, à ses propres frais, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard dans les quatorze jours calendrier suivant la communication à VOO de sa décision de se rétracter, restituer à VOO tout Equipement qui aurait été mis à sa disposition. Cette restitution doit avoir lieu au(x) lieu(x) désigné(s) par VOO. Le cas échéant, VOO procédera au remboursement de tous les montants payés par le Client et ce, dans les 14 jours suivant la récupération de

tout Equipement mis à disposition du Client ou la réception de la preuve de son renvoi. Pour les services dont, à la demande du Client, l'exécution aura commencé avant l'expiration du délai de rétractation, le Client sera tenu de payer à VOO un montant proportionnel aux services fournis jusqu'au moment où il a informé VOO de sa décision de se rétracter. Le Client reconnaît que s'il commande un contenu numérique non fourni sur un support matériel, tel qu'un programme audiovisuel commandé au moyen du service « à la demande » et demande que ce contenu numérique lui soit fourni avant l'expiration du délai de rétractation, il perd son droit de rétractation.

## 6. Durée et résiliation

### 6.1 Durée

La durée du contrat d'abonnement est celle indiquée sur celui-ci. Lorsque le Client souscrit à un ensemble de services offerts pour un prix global, le (les) contrat(s) d'abonnement au(x) service(s) antérieurement souscrit(s) par ce Client qui se retrouve(nt) dans cet ensemble est (sont) résilié(s) de plein droit. Si le Client abonné à un tel ensemble de services résilie un ou des services inclus dans cet ensemble sans les résilier tous, dans la mesure où le/les services que le Client n'a pas résilié(s) sont offerts par VOO, un nouveau contrat d'abonnement à ce ou ces service(s), présentant les caractéristiques les plus similaires à celles dudit/desdits service(s) dont le Client disposait dans son précédent contrat d'abonnement, sera automatiquement considéré comme ayant été conclu.

### 6.2 Résiliation par le Client

Sans préjudice de l'application de l'article 6.3, le Client peut, à tout moment et sans motifs, résilier son Contrat via le formulaire de contact disponible sur le Site, par simple lettre ou par lettre recommandée adressée à VOO rue Jean Jaurès, 46 à 4430 Ans pour les Clients de VOO SA et à BRUTELE BP 80.000 à Gosselies pour les Clients de BRUTELE SC. VOO mettra tout en œuvre pour mettre fin au service concerné à la date choisie par le Client ou immédiatement si le Client le souhaite, eu égard toutefois aux contraintes techniques et en communiquera une confirmation écrite au Client.

### 6.3 Indemnités

**6.3.1.** Sans préjudice de l'application de l'article 6.3.3, en cas de résiliation anticipée d'un contrat d'abonnement à durée déterminée intervenant avant le terme du contrat d'abonnement si la durée de celui-ci est inférieure à 6 mois ou avant l'expiration d'une période de six mois après l'entrée en vigueur dudit contrat si la durée de celui-ci est égale ou supérieure à 6 mois, VOO pourra réclamer au Client une indemnité de résiliation équivalente aux redevances d'abonnement qui seraient encore dues jusqu'au terme dudit contrat si la durée de celui-ci est inférieure à 6 mois ou qui seraient encore dues jusqu'à la fin du sixième mois suivant l'entrée en vigueur dudit contrat si la durée de celui-ci est égale ou supérieure à 6 mois.

**6.3.2.** Par ailleurs, en cas de rupture d'un contrat à la souscription ou à la conservation duquel était liée l'obtention, gratuite ou à un prix inférieur, d'un Equipement terminal, intervenant avant la dernière échéance du tableau de remboursement dudit Equipement, VOO peut réclamer au Client une indemnité correspondant au montant indiqué dans le Tableau de remboursement pour le mois au cours duquel intervient la rupture et calculés conformément à la loi du 13 juin 2005 relatives aux communications électroniques comme expliqué sur le Site.

**6.3.3.** Le Client peut cependant résilier le Contrat à tout moment sans préavis et sans être redevable, le cas échéant, de l'indemnité de résiliation visée à l'article 6.3.1 en cas de déménagement du Client en dehors des territoires desservis par VOO et en cas de décès du Client. Dans ces hypothèses, le Client ou son ayant-droit joindra à sa demande de résiliation tous les justificatifs requis. Dans ces hypothèses, le Client restera cependant redevable, le cas échéant, de l'indemnité visée à l'article 6.3.2.

### 6.4 Changement d'opérateur – Procédure Easy switch

Easy Switch est une procédure qui vise à simplifier le changement d'opérateur pour les services internet et de télévision. Lors de sa souscription, s'il souhaite faire usage de cette procédure, le Client complète et valide un mandat de migration de ses services au bénéfice de VOO. Ce mandat sera envoyé par VOO à l'ancien opérateur dès que possible après l'activation des services du Client afin que l'ancien opérateur résilie les services concernés. Le Client peut également demander le transfert ou la résiliation des numéros de téléphonie fixe(s) et/ou mobile(s) qu'il avait chez son ancien opérateur. La mise en œuvre de la procédure Easy Switch ne dis-

pense pas le Client de respecter ses obligations vis-à-vis de son ancien opérateur.

VOO ne peut pas être tenue pour responsable si la procédure Easy Switch n'est pas exécuté ou est exécuté tardivement pour une raison dépendant de l'ancien opérateur ou du Client lui-même. VOO ne peut pas, en particulier, être tenue pour responsable en cas de demande d'Easy Switch fautive, incorrecte ou illisible.

Lorsque l'Installation des services nécessite la visite d'un technicien, celui-ci doit transmettre au Client un rapport de sa visite. Si l'essor du rapport de visite que le technicien ne s'est pas présenté dans la plage horaire convenue, le Client a droit à une compensation de 10 euros par rendez-vous manqué.

## 6.5. Limitation/Suspension du service – Résiliation par VOO

Si un Client qui a souscrit à un ou plusieurs services nécessitant une Installation ne fait pas procéder à cette Installation endéans les 30 jours de sa souscription, le Contrat sera automatiquement résolu.

Si le Client qui a souscrit à un ensemble de services offert pour un prix global incluant un service de téléphonie mobile, active sa ou ses carte(s) sim mais n'active pas ses autres services endéans les 30 jours suivant la conclusion du contrat d'abonnement, celui-ci sera automatiquement résilié et un nouveau contrat d'abonnement portant uniquement sur le service de téléphonie mobile sera automatiquement conclu. Le Client en sera informé préalablement.

En cas de manquement du Client aux obligations du Contrat autres que son obligation de paiement tel notamment qu'une utilisation non autorisée ou frauduleuse des services ou des Equipements, VOO peut mettre fin au Contrat ou au contrat d'abonnement au(x) service(s) concerné(s), à tout moment, sans préavis ou mise en demeure moyennant simple notification écrite adressée au Client. La résiliation interviendra sans préjudice du droit pour VOO de facturer les éventuelles sur-consommations et de réclamer réparation du préjudice qu'elle aurait subi.

Si un Client ne remplit pas ses obligations de paiement en vertu de son Contrat, il recevra un message d'avertissement de VOO le prévenant du risque de limitation ou de suspension de son ou de ses service(s) et Option(s). Si, dans le délai fixé dans ce message, il ne s'acquitte pas de la totalité des sommes dues à VOO, ni ne lui notifie aucune contestation valable du montant payé, ni ne lui demande un plan d'apurement, VOO peut limiter ou suspendre son/ses service(s) et Option(s). Pendant toute la durée de la limitation/ suspension du / des service(s), le Client sera redevable uniquement des coûts directement liés aux services qui lui seront fournis. En cas de régularisation de sa situation par le Client au cours de la période de limitation/suspension, VOO réactive les services et Options du Client dans les 24 heures suivant la réception du paiement. VOO se réserve le droit de facturer au Client une indemnité de réactivation de maximum 30 € TVAC. Si le Client ne régularise toujours pas sa situation, il recevra un message d'avertissement de VOO le prévenant du risque de résiliation de son Contrat. Si, dans le délai fixé dans ce message, il ne s'acquitte pas de la totalité des sommes dues, VOO peut résilier de plein droit le Contrat sans préavis ni indemnité.

VOO pourra également à tout moment résilier le contrat d'abonnement à durée indéterminée par lettre recommandée, simple lettre, ou email adressé au Client moyennant le respect d'un délai de préavis de 30 jours qui prend cours le 1er jour du mois suivant la notification.

## 6.6. Déménagement

Le Client doit informer VOO de son déménagement et de sa nouvelle adresse au moyen du formulaire de contact disponible sur le Site. En cas de déménagement du Client vers une adresse raccordée au réseau de VOO, les services de télévision, d'internet et de téléphonie fixe souscrits par le Client pourront, à sa demande, être transférés à sa nouvelle adresse sous réserve cependant de faisabilité technique et d'une situation régulière de paiement. Si cette nouvelle adresse se trouve sur le territoire de l'autre entité juridique agissant sous la dénomination VOO, le Contrat sera de plein droit transféré à cette autre entité juridique. Dans ce cas, VOO veillera à assurer la continuité des services à la nouvelle adresse. Toutes prestations effectuées par VOO à l'occasion d'un déménagement du Client afin de lui permettre de conserver ses services lui sont facturées sur base des tarifs en vigueur. Si le Client quitte son habitation sans résilier ou céder son Contrat, ce dernier reste en vigueur.

## 7. Conditions financières

### 7.1. Prix - Garantie - Acompte

Le coût de l'abonnement mensuel aux services et aux Options et celui des consommations hors forfait est dû par le Client à partir de l'Activation de chacun des

services. Le prix de l'abonnement est, sauf disposition contraire, celui en vigueur au jour de l'entrée en vigueur du contrat d'abonnement. Les frais de consommation des services seront, le cas échéant, facturés au Client en sus du prix de l'abonnement sur base des tarifs en vigueur. En outre, des frais d'Installation et toute autre prestation effectuée par VOO pour le Client sur base du Document de Travaux et Prestations ainsi que des frais d'Activation seront facturés au Client sur base des tarifs en vigueur. Le détail des tarifs, des frais et des indemnités en vigueur peut être consulté sur le Site et sera envoyé à toute personne qui en fait la demande écrite à VOO. VOO se réserve le droit d'indexer ses prix une fois par an en fonction de l'indice des prix à la consommation. L'indexation des prix sera réalisée selon la formule suivante : nouveau prix = ancien prix multiplié par (dernier indice des prix à la consommation connu divisé par l'indice des prix à la consommation au moment de la précédente détermination de prix). VOO se réserve le droit d'exiger du Client, avant la conclusion du Contrat ou pendant la durée de celui-ci, le versement d'une garantie notamment dans les cas suivants :

- pour garantir la restitution d'un Equipement ;
- en cas d'indications sérieuses de fraude, de manque de solvabilité, de fiabilité ou de stabilité du Client (p.ex. informations erronées fournies par le Client, défaut de paiement, saisie, procédure de règlement collectif de dettes...);
- domicile, résidence fixe ou adresse de facturation à l'étranger.

La garantie pourra être affectée par VOO au paiement de toutes les sommes qui lui seraient dues par le Client. En cas d'usage par VOO de tout ou partie de la garantie, le Client sera tenu de la reconstituer. A l'issue du Contrat, la garantie ou son solde éventuel sera remboursé au Client pour autant que celui-ci se soit acquitté de toutes les sommes dues à VOO. Le montant maximum de la garantie demandée en cours de Contrat n'excèdera pas les montants prévisibles à facturer durant une période de 3 mois calculés sur base du coût de l'abonnement et de la moyenne des consommations facturées durant les 6 derniers mois précédant la demande de garantie.

VOO se réserve le droit, avant la conclusion du Contrat, d'exiger du Client le versement systématique d'un acompte ou, pendant la durée du Contrat, de facturer les services au Client plus fréquemment que mensuellement (2 fois par mois ou hebdomadairement) dans l'hypothèse où le montant mensuel total à facturer par service dépasse 100€ hors T.V.A. (redevances) et consommations confondues) et / ou 50€ hors T.V.A. pour les consommations VOD. Lorsqu'une promotion est octroyée au Client sous certaines conditions, s'il s'avère ensuite que le Client ne remplit pas les conditions prescrites, la promotion octroyée sera annulée. La promotion sera également annulée lorsque le Client qui l'a sollicitée ne fait pas procéder à l'Installation des Equipements nécessaires au fonctionnement des services auxquels il a souscrit endéans les deux mois à dater du mail ou du courrier de VOO confirmant sa demande d'abonnement ou lorsqu'il ne procède pas à la totalité des paiements requis pour bénéficier de la promotion dans un délai de 30 jours à dater de la réception de la facture correspondante.

### 7.2. Facturation - Paiement - Domiciliation

Les services fournis par VOO font l'objet de factures, qui sont mises à disposition du Client sur son espace MyVoo et qui lui sont adressées par email ou, si le Client n'a pas fourni d'adresse email ou à sa demande, par courrier.

VOO met à disposition du Client via MyVoo des dispositifs permettant de suivre, gratuitement et de manière actualisée, sa consommation des services, notamment, et de recevoir des alertes gratuites en cas de consommation dépassant son forfait. Les consommations des services de téléphonie mobile en itinérance sont facturées au Client dès que VOO dispose des éléments requis pour ce faire. Dans l'hypothèse où le Client a fait appel à des services fournis par des tiers, les relevés de compte mensuels porteront, le cas échéant, la mention suivante : « Services fournis par des tiers Circulaire TVA n° E.T.109.696 (AFER n° 50/2009) du 12/11/2009 ». Dans la mesure où VOO n'agit que comme intermédiaire pour la facturation et la perception des montants dus, le Client adresse ses réclamations éventuelles au tiers qui fournit ledit service. Les paiements peuvent être effectués par virements bancaires ou par domiciliation. Les virements doivent mentionner la communication structurée indiquée par VOO sur la facture. Les domiciliations sont acceptées uniquement depuis un compte bancaire belge. Les montants dus à VOO sont payables dans les 15 jours de l'envoi par VOO de toute demande de paiement y relative ou, pour les Clients ayant choisi le paiement par domiciliation, le jour de la première présentation de toute domiciliation y relative. VOO se réserve expressément le droit d'imputer les paiements du Client à l'apurement de n'importe quelle dette que

le Client aurait envers VOO. Lorsque le Client opte pour le système de la domiciliation pour le paiement d'un des services, cette domiciliation sera applicable pour le paiement de toutes les sommes dues à VOO dans le cadre de tous les autres services fournis par VOO (factures échues et à échoir) sauf si le Client s'y est opposé formellement et par écrit. VOO se réserve cependant le droit de réclamer le paiement par virement de la ou des première(s) échéance(s). Si les paiements font l'objet d'une domiciliation, en cas de refus de prélèvement auprès de l'établissement bancaire, VOO se réserve le droit de facturer des frais de rejet de 9 € et de désactiver la domiciliation. A la demande du Client, VOO lui fournira gratuitement un duplicata de chaque facture. Tout duplicata complémentaire sera facturé au Client sur base des tarifs en vigueur. A la demande du Client, les factures peuvent être adressées et envoyées à un tiers payeur désigné par lui. La désignation d'un tiers payeur n'exonère pas, en cas de défaillance de celui-ci, le Client de son obligation de paiement. Le tiers payeur n'acquiert aucun droit résultant du contrat d'abonnement considéré. Sauf instructions contraires du Client, tout éventuel remboursement sera effectué par VOO uniquement sur le compte via lequel celui-ci paie les sommes dues à VOO pour autant que ce compte soit rubriqué à son nom ou notamment à son nom. Si tel n'est pas le cas, VOO lui demandera le numéro de compte bancaire sur lequel ledit remboursement devra être effectué.

### 7.3 Retard de paiement

En cas de retard ou défaut de paiement, même partiel, à l'échéance de la facture, VOO peut adresser un ou plusieurs rappels au Client. Le premier rappel est gratuit. Un maximum de 4 rappels par facture impayée en tout ou en partie ou payée avec retard sera facturé au Client au prix unitaire de 10 €. Toute somme impayée à son échéance portera de plein droit et sans mise en demeure intérêts au taux légal, tout mois entamé étant dû en entier. Le taux légal applicable est disponible [ici](#). Le Client sera en outre redevable d'une indemnité forfaitaire égale à 15% des sommes impayées à leur échéance avec un minimum de 50 €. Cette indemnité forfaitaire couvre le coût administratif du traitement des factures impayées, hors frais de récupération générés par l'intervention de tiers. Par ailleurs, tout retard de paiement d'une facture ou d'une mensualité, lorsqu'un plan de paiement a été conclu, rendra exigibles automatiquement et sans mise en demeure toutes sommes dues à VOO, y compris celles pour lesquelles des facilités de paiement avaient été octroyées. Si des sommes demeurent impayées à VOO après l'envoi de minimum deux rappels, VOO peut confier la récupération de celles-ci, avant toute procédure judiciaire, à un huissier de justice, à un avocat ou à un tiers. En sus des sommes dues à VOO, le Client devra alors s'acquitter du coût des actes et interventions accomplis par l'huissier de justice, l'avocat ou le tiers en vue de leur récupération et des droits d'acompte et/ou de recette. Ces actes et interventions (rappel, mise en demeure, frais de recherche, droits d'acompte et de recette, ...) seront comptabilisés aux tarifs fixés par l'Arrêté royal du 30 novembre 1976 fixant le tarif des actes accomplis par les huissiers de justice en matière civile et commerciale ainsi que celui de certaines allocations. <http://www.ejustice.just.fgov.be>

Ces tarifs sont les suivants :

EXTRAITS DU TARIF 2020 EN EUROS			
		HTVA	TVAC
MISE EN DEMEURE/RAPPEL + TIMBRE (1)(ART. 7)	125,00 et plus	19,82 (18,61 + 1,21)	<b>23,98</b>
DROIT DE RECETTE (ART. 8)	1% principal et intérêts MINIMUM	12,58	<b>15,22</b>
	1% principal et intérêts MAXIMUM	127,75	<b>150,94</b>
<b>DROIT DE RECETTE SUR ACOMPTÉ (ART. 8)</b>			
	Jusqu'à 24,99	2,59	<b>3,13</b>
	De 25,00 à 124,99	4,34	<b>5,25</b>
	De 125,00 à 249,99	7,16	<b>8,66</b>
	De 250,00 à 494,99	12,58	<b>15,22</b>
	De 495,00 à 744,99	26,90	<b>32,55</b>
	+ de 745,00	35,64	<b>43,12</b>
Droit de recherche (art. 13.1*)		7,73	<b>9,36</b>
<b>Droit de recherche et extrait réglementaire en janvier 2020</b>			
	base de l'indice des prix à la consommation		<b>9,89</b>

En cas de recouvrement judiciaire de toute facture

impayée, s'il succombe en justice, le débiteur sera également tenu de tous les frais judiciaires sans préjudice de toute demande en dommages et intérêts et autre action, y compris contentieuse, nécessaire à la sauvegarde des intérêts de VOO.

Si VOO ne paie pas au Client dans les délais convenus les montants dont elle lui serait redevable, le Client a droit aux mêmes pénalités de retard.

## 8. Raccordement, Installation Intérieure, Branchement, Installation, Activation, Equipements

### 8.1. Raccordement

Si le Client ne dispose pas d'un Raccordement fonctionnel au réseau de distribution de VOO et qu'à sa demande, VOO procède à ce Raccordement, les frais y relatifs seront calculés sur base des tarifs en vigueur ou, le cas échéant, sur base d'un devis. A défaut de respect par le Client d'un préavis de 24h pour annuler ou reporter un rendez-vous pris pour ce faire avec VOO, les frais de déplacement seront facturés au Client sur base des tarifs en vigueur. Dans le cas où un Raccordement ne serait pas possible pour des raisons techniques, VOO a le droit de refuser la demande du Client, et ce, sans être redevable d'aucune indemnité.

### 8.2. Installation Intérieure

L'Installation Intérieure doit être conforme aux prescriptions de sécurité, aux prescriptions techniques ainsi qu'à toute autre disposition légale applicable. Des informations complémentaires sur les spécifications techniques relatives à la compatibilité de l'Installation Intérieure du Client avec les services sont disponibles sur le Site et seront envoyées à toute personne qui en fait la demande écrite. Le Client est seul responsable de la compatibilité de son Installation Intérieure avec le service. Le Client devra déconnecter tout élément de son Installation Intérieure dont l'utilisation empêche ou perturbe le réseau de VOO dès que le Client le constate ou à la demande de VOO. VOO ne sera en aucun cas et d'aucune façon tenue à la remise en pristin état de l'Installation Intérieure du Client.

### 8.3. Branchement – Installation – Activation

VOO est seule habilitée à procéder au Branchement, à l'Installation et à l'Activation. Sauf cas de force majeure, l'Installation sera effectuée dans un délai de 35 jours maximum suivant la demande de souscription pour autant que Client dispose d'un Raccordement fonctionnel au réseau de distribution de VOO.

Tout travail de VOO chez le Client doit pouvoir être effectué sans que le technicien ne soit contraint de déplacer du mobilier. VOO fera de son mieux pour effectuer les travaux sans conséquences dommageables. VOO ne pourra jamais être tenue responsable des dégâts matériels, esthétiques ou autres que pourrait subir le Client lors des travaux sauf dol ou faute lourde de la part des techniciens de VOO. VOO ne sera en aucun cas et d'aucune façon tenue à la remise en pristin état de l'endroit où les travaux ont été effectués.

### 8.4. Equipements

Afin de permettre la livraison de certains services, VOO est amenée à fournir des Equipements dont le descriptif est repris dans le contrat d'abonnement. Ces Equipements sont soit mis gratuitement à disposition dans le cadre du service souscrit, soit loués selon les dispositions prévues dans le contrat d'abonnement. En cas de suspension des services pour quelque cause que ce soit, les frais de location des Equipements restent dus. Les Equipements demeurent la propriété exclusive, incessible et insaisissable de VOO. Les Equipements sont mis à la disposition du Client en vue d'un usage exclusivement privé et conforme à leur destination. Les Equipements ne peuvent être cédés, ni vendus, ni mis à la disposition d'un tiers sous quelque forme que ce soit. Le Client reste responsable des Equipements et est tenu de veiller à leur conservation en bon père de famille pendant toute la durée du contrat d'abonnement y relatif et après la fin de celui-ci jusqu'à ce qu'il ait restitué les Equipements à VOO. Le Client s'interdit formellement d'effectuer toute intervention technique, transformation ou modification sur les Equipements. Néanmoins, si un Equipement doit être remplacé, VOO pourra fournir un nouvel Equipement au Client qui sera, le cas échéant, autorisé à l'installer lui-même conformément aux instructions de VOO. En cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers à des droits sur les Equipements, le Client est tenu de s'y opposer et d'en aviser VOO immédiatement. En cas de perte, vol ou détérioration des Equipements, le Client est tenu d'en informer VOO dans les 48 heures. VOO prend en charge les travaux de réparation de l'Equipement sauf si ces travaux ont été rendus nécessaires suite à une faute ou à un acte intentionnel ou frauduleux du Client. VOO détermine de manière discrétionnaire les mesures à prendre. Si la réparation ou le remplacement incombe au Client, les travaux seront facturés par VOO

sur base des tarifs en vigueur. En cas de remplacement ou de réparation, VOO ne sera pas tenue responsable de la perte de données du Client stockées par lui dans les Equipements. Dans toutes ces circonstances, le Client reste tenu de respecter les obligations qui lui incombent en vertu de son contrat d'abonnement.

Les Equipements mis à disposition du Client devront être restitués au(x) lieu(s) désigné(s) par VOO dans les 15 jours suivant la date de fin du contrat d'abonnement y relatif. En cas de restitution des Equipements, la garantie éventuellement payée par le Client lui est remboursée au plus tard le dernier jour du mois suivant celui au cours duquel a eu lieu la restitution, déduction faite des éventuels coûts liés à une remise en état des Equipements ou au remplacement des éléments manquants et des dettes éventuelles du Client à l'égard de VOO.

En cas de non-restitution des Equipements dans le délai indiqué ci-avant, une indemnité forfaitaire sera réclamée au Client sur base des tarifs en vigueur. Dans ce cas, la garantie éventuellement payée par le Client reste acquise à VOO à concurrence de tout ou partie du montant de cette indemnité.

## 9. Disponibilité des Services -Maintenance

Sous réserve de contraintes techniques, VOO s'engage à mettre en œuvre tous les moyens dont elle dispose pour assurer l'accès du Client au(x) service(s) souscrit(s). Toutefois, VOO ne donne aucune garantie, expresse ou implicite, quant au fonctionnement sans erreur ou sans interruption du service ni quant à la capacité du service à répondre aux attentes ou aux besoins du Client. Certaines interventions de maintenance, nécessaires au bon fonctionnement des services, peuvent nécessiter l'interruption temporaire de ceux-ci sans que la responsabilité de VOO ne puisse être engagée. Dans toute la mesure du possible, ces interventions sont effectuées en dehors des heures de grande utilisation des services.

## 10. Responsabilités

### 10.1. Responsabilité de VOO

Aucun niveau de qualité minimale n'est assuré par VOO. La responsabilité de VOO n'est engagée que du fait de son dol, de sa faute lourde ou de celle de ses préposés ou mandataires ou du fait de toute inexécution d'une obligation consistant en une des prestations principales du Contrat. Sa responsabilité se limite, le cas échéant, à la réparation des seuls dommages prévisibles, directs, personnels, matériels et certains que le Client a subis à l'exclusion de la réparation de tous dommages indirects ou immatériels. VOO ne pourra être tenue responsable des interruptions ou perturbations de services dues à des cas de force majeure ou à tout autre événement imprévisible, tel que des pandémies, des grèves, des intempéries, sous réserve de l'appréciation souveraine des Cours et Tribunaux ou à tous autres événements imputables au Client ou à un tiers. En tout état de cause, la responsabilité de VOO est plafonnée à un montant égal au total des sommes payées par le Client à VOO au titre d'abonnements au(x) service(s) au cours des vingt-quatre mois qui précèdent la survenance du dommage.

### 10.2. Responsabilité du Client

Le Client est seul responsable de tout préjudice direct ou indirect, matériel ou immatériel, causé à VOO ou à des tiers par lui ou tout tiers utilisant le service souscrit par le Client. Le Client s'engage à indemniser VOO de tout préjudice résultant notamment de tout acte, réclamation ou condamnation en dommages et intérêts dont VOO ferait l'objet suite au comportement que le Client ou tout tiers utilisant le service souscrit par le Client aurait eu ou suite à une violation des droits intellectuels de tiers par le Client ou tout tiers utilisant le service souscrit par le Client.

Le Client sera responsable en cas de fraude relative au Raccordement, au Branchement, à l'Installation, à l'Activation et / ou aux Equipements mis à sa disposition telle que mais pas exclusivement le partage de connexion. En ce cas, sans préjudice du droit de VOO de réclamer des dommages et intérêts, le Client sera redevable envers VOO d'une indemnité forfaitaire de 250 € par manquement afin de couvrir le manque à gagner ainsi que les frais de remise en état et les autres frais techniques et administratifs.

Le Client assume l'entière responsabilité du choix de ses codes PIN / mots de passe / login et de la conservation de ceux-ci ainsi que de l'utilisation qui pourrait en être faite par lui et / ou un tiers. Le Client prendra toutes les mesures utiles et nécessaires pour éviter la cybercriminalité et les virus informatiques, notamment en veillant à changer régulièrement ses mots de passes (wifi, compte myVOO, etc...) en respectant les normes de sécurisation recommandées par SafeOnWeb <https://www.safeonweb.be/fr/utilisez-des-mots-de-passe-surs> Le Client renonce expressément à tout recours généralement quelconque contre VOO dans ce cadre.

Le Client est responsable de tous les dommages occasionnés à VOO ou à des tiers suite à l'utilisation de la carte SIM par lui ou par un tiers et ce quel que soit l'appareil dans lequel elle est utilisée, même en cas de perte ou de vol. En cas de perte ou de vol de la carte SIM, le Client reste responsable des obligations qui lui incombent en vertu de son contrat d'abonnement jusqu'au moment où le Client avertit VOO de la perte ou du vol et demande une suspension du service.

## 11. Cession

La cession par un Client de tout ou partie de ses droits et obligations résultant du Contrat à un tiers n'est autorisée que pour certains services et moyennant l'accord préalable et écrit de VOO. En cas de cession acceptée par VOO, tous les droits et obligations découlant du Contrat sont transférés au cessionnaire qui les accepte. Le cessionnaire et le cédant doivent faire parvenir à VOO un formulaire de demande de cession de Contrat dûment signé par les deux parties. Ce formulaire est disponible sur le Site et est envoyé à toute personne qui en fait la demande écrite à VOO.

VOO peut céder librement tout ou partie de ses droits et obligations résultant du Contrat à tout tiers de son choix sans l'accord du Client.

## 12. Réclamation et intervention du médiateur

### 12.1. Réclamation introduite auprès de VOO

Toute réclamation d'un Client peut être adressée à VOO via le formulaire de contact disponible sur le Site ou par courrier adressé au service clientèle de VOO rue Jean Jaurès, 46 à 4430 Ans pour les Clients de VOO SA et BP 80.000 à Gosselies pour les Clients de BRUTELE SC. Pour les réclamations en rapport avec la facturation, le Client dispose d'un délai de 30 jours à dater du débit de son compte bancaire ou de la réception de la facture pour en contester le montant. Au-delà de ce délai, le Client est réputé l'avoir accepté définitivement. Le paiement reste exigible à la date convenue sauf si le Client a introduit une plainte, déclarée recevable, auprès du Service de Médiation, Le Client dispose d'un délai de 5 jours calendrier à dater de la suspension du service pour introduire une réclamation. A défaut d'avoir introduit une réclamation dans ce délai, le Client ne pourra réclamer aucune indemnité à VOO pour le préjudice résultant de cette suspension, pour la période comprise entre le cinquième jour et le jour où la réclamation est introduite.

### 12.2. Plainte introduite auprès du Service de Médiation

Tout Client qui n'est pas satisfait du traitement réservé par VOO à une plainte qu'il a formulée peut s'adresser au Service de Médiation pour les Télécommunications institué légalement auprès de l'Institut belge des services Postaux et des Télécommunications :

- Ellipse Building, Bd. du Roi Albert II, 35 à 1030 Bruxelles :
- par fax, au numéro 02 219 77 88 ;
- en vous présentant aux bureaux du service de médiation pendant les heures d'ouverture (de 9h00 à 17h00).
- en complétant les formulaires mis à disposition sur le site <http://www.ombudsmantelecom.be>.

Le Service de Médiation pour les Télécommunications fonctionne totalement indépendamment de VOO. Dans les limites de ses attributions, il ne reçoit d'instruction d'aucune autorité. Le Client peut s'adresser, au choix, au médiateur francophone ou néerlandophone. VOO communiquera au Client, sur simple demande, la procédure à suivre pour introduire une réclamation auprès du Service de Médiation. Les plaintes ne sont recevables que si le Client peut démontrer qu'il a entrepris une démarche préalable auprès de VOO. Seules les plaintes écrites sont admises.

### 12.3 Preuves

Le Client reconnaît que les enregistrements de ses demandes et de ses données effectuées par VOO via le système informatique et le système de commande de VOO constituent des preuves formelles des demandes du Client telles que notamment les demandes de souscription et/ou d'Activation à un service ou à une Option, la modification du type de service souscrit par le Client, la commande de programmes...

### 12.4 Codes de conduite applicables

VOO est soumise aux codes suivants:  
- Code de Conduite pour les ISP édicté par l'Asbl "Internet Service Provider Association Belgium" en abrégé "ISPA Belgium" et disponible sur le site [www.ispa.be](http://www.ispa.be)

Code d'éthique pour les télécommunications (Arrêté royal du 09 février 2011 /M.B. 21.06.2011, p. 36508) disponible sur le site [www.telehicom.be](http://www.telehicom.be)

A la demande écrite du Client, une copie de ces codes lui sera adressée

### 13. Données à caractère personnel nécessaires pour la prestation des services ou devant être recueillies dans le cadre de la fourniture de ces derniers

Afin de pouvoir fournir ses services au Client, VOO recueille les données d'identification de celui-ci tel que les nom, prénom, adresse du domicile et de fourniture des services, adresse email ainsi que les date de naissance, numéro de téléphone et/ou de gsm. VOO enregistre également le type d'abonnement choisi ainsi que les Options. Si le Client mandate VOO pour transférer ses services depuis son ancien opérateur et pour résilier ses services auprès de celui-ci, VOO recueille le numéro EasySwitch et/ou le numéro de client auprès de cet opérateur ainsi que les éventuels numéros de téléphone fixes et/ou mobiles à transférer. Pour s'assurer du paiement du prix de ses services VOO collecte le numéro de compte bancaire, le mode de paiement (domiciliation- numéro du mandat de domiciliation, ...), l'historique de paiement, ainsi qu'un historique des rappels qui adressés au Client. Si le Client crée un compte personnel, VOO enregistre cette information ainsi que le log in du Client et son mot de passe. VOO enregistre également la trace de toute interaction avec le Client telle que des appels vers son call center, la visite d'un technicien, l'envoi de courriers ou l'échange d'emails ou de messages électroniques.

Par ailleurs, dans le cadre de la fourniture de ses services, VOO est appelée à recueillir et à traiter de nombreuses données concernant le Client et l'utilisation qu'il fait de ses services. VOO recueille ainsi toutes les données techniques relatives aux équipements et carte(s) SIM fournis telles que les numéros relatifs aux cartes SIM (IMSI, ICCID), le numéro d'équipement international mobile (IMEI), le numéro de modem, les codes PIN/PUK, les types et numéros d'identification des modems et décodeurs ou équipements terminaux vendus ou offerts par VOO au Client. VOO recueille également les données relatives aux connexions aux services telles que les logs de connexion, la MAC address, l'adresse IP ou la géolocalisation du Client, les données de consommation telles que les données relatives aux achats et visionnages VOD du Client, le volume de consommation des services (volumes de consommation internet fixe et mobile, minutes d'appels, nombre de SMS/MMS envoyés et reçus). VOO collecte également les données relatives à la navigation du Client sur internet (heure/date de la connexion internet, sites visités) ainsi que celles relatives à l'usage de ses connexions téléphoniques (durée des appels, durée entre la composition du numéro et le début de l'appel, numéros d'appel et numéros appelés, appels non aboutis, origines et destinations des SMS/MMS).

### 14. Modifications des Conditions Générales ou du contrat d'abonnement

VOO s'engage à informer le Client de toute modification des Conditions Générales applicables à un contrat à durée indéterminée ou de toute modification du contrat d'abonnement à durée indéterminée ayant un impact pour le Client au moins un mois avant son entrée en vigueur. Tout Client qui s'oppose aux modifications des Conditions Générales applicables à un contrat à durée indéterminée ou aux modifications du contrat d'abonnement à durée indéterminée a le droit de résilier sans frais, dans le premier cas, le Contrat, dans le second cas, le contrat d'abonnement à durée indéterminée au plus tard le dernier jour du mois qui suit l'entrée en vigueur des nouvelles Conditions Générales ou de la modification du contrat d'abonnement.

Si la modification consiste en une augmentation du prix de son abonnement, tout Client qui s'y oppose a le droit de résilier sans frais son contrat d'abonnement à durée indéterminée au plus tard le dernier jour du mois qui suit la réception de la première facture émise après l'entrée en vigueur de ladite augmentation. VOO se réserve toutefois le droit de modifier les Conditions Générales applicables aux contrats à durée déterminée et à durée indéterminée ou les contrats d'abonnement à durée déterminée et à durée indéterminée lorsque la modification consiste en une transposition d'un changement d'une situation purement factuelle, d'une modification du cadre réglementaire ne laissant aucun choix à VOO concernant la manière d'apporter les modifications imposées ou lorsqu'il ne subsiste aucun doute raisonnable que la modification proposée soit acceptée par tout Client, sans que le Client ne se voit offrir un droit à résiliation sans frais. Le Client sera informé d'une telle modification au moins un mois avant son entrée en vigueur.

### 15. Sécurité et intégrité du réseau

VOO prend des mesures d'ordre technique et organisationnel adéquates et proportionnées, y compris le cas échéant le chiffrement, pour gérer les risques en matière de sécurité du réseau et des services de manière appropriée ainsi que pour prévenir et limiter l'impact d'éven-

tuels incidents de sécurité tant pour les utilisateurs que pour d'autres réseaux et services. En cas de crainte pour la sécurité ou la confidentialité et/ou de crainte qu'un des services fasse l'objet d'un abus, VOO peut notamment procéder au changement du log in ou mot de passe du Client. VOO l'en informera le cas échéant.

VOO pourra informer individuellement ses Clients potentiellement concernés par une menace, de l'existence de celle-ci et de toute mesure de protection ou correctrice que ces derniers pourraient prendre.

En cas d'abus, de fraude, d'usage illicite ou malveillant ou de suspicion d'abus, de fraude, d'usage illicite ou malveillant commis sur le réseau de VOO par le Client ou tout tiers utilisant le service souscrit par le Client dont VOO aurait connaissance, VOO prendra des mesures à l'encontre du Client. Si une situation s'avère particulièrement urgente, VOO peut suspendre immédiatement la connexion du Client à titre temporaire afin de préserver l'intégrité du réseau. Si le manquement ne cesse pas, VOO peut, sans préjudice du droit de réclamer des dommages et intérêts, résilier le Contrat du Client conformément à l'article 6.5.

### 16. Juridiction et droit applicable

Le Contrat est régi par le droit belge. Tout différend concernant l'interprétation ou l'exécution du Contrat sera de la compétence exclusive des juridictions du siège social de l'entité juridique qui fournit le(s) service(s) au Client.

### CONDITIONS GENERALES PROPRES AUX DIFFERENTS SERVICES

#### 17. Services de télévision

##### 17.1. Droits d'auteur

Le contenu des programmes proposés par VOO est protégé notamment par la législation relative aux droits de propriété intellectuelle et en particulier le droit d'auteur. Tout enregistrement, copie ou fixation de ce contenu sur n'importe quel support dans un autre but que pour un usage privé ainsi que toute diffusion publique sont interdits. VOO doit, en application des législations en vigueur, payer des droits d'auteurs. Ceux-ci sont mis à charge du Client en tout ou en partie et sont inclus dans le prix de l'abonnement payé par le Client. Il en va de même des contributions obligatoires imposées par la Communauté française dans le cadre du décret sur la radiodiffusion

##### 17.2. Décodeur et Carte TV numérique

En vue de bénéficier d'un service de télévision numérique ou de télévision numérique interactive, le Client doit disposer d'un décodeur VOO. Si le Client veut pouvoir bénéficier du service de télévision numérique ou de télévision numérique interactive sur plusieurs télévisions, il devra disposer d'un décodeur par télévision. Le Client peut également bénéficier du service de télévision numérique au moyen d'une carte TV numérique VOO. La carte TV numérique ne fonctionne qu'avec des téléviseurs compatibles dont la liste est disponible sur le Site. Le nombre de cartes TV numériques est limité à 3 par contrat d'abonnement. Le Client ne peut utiliser le décodeur ou la carte TV numérique qu'à seule fin de décrypter les chaînes de télévision numériques auxquelles il a accès en vertu de son contrat d'abonnement. Ils ne peuvent en aucun cas être utilisés directement ou indirectement en vue de permettre à un tiers de recevoir les services de télévision de VOO.

##### 17.3. Carte à puce

Le Client veille à introduire dans son décodeur, à l'endroit prévu à cet effet, toute carte à puce fournie le cas échéant par VOO et lui permettant l'accès au service de télévision numérique ou de télévision numérique interactive. La carte à puce fournie par VOO demeure la propriété exclusive, inaccessible et insaisissable de VOO. Elle ne peut être cédée, ni vendue, ni mise à disposition d'un tiers sous quelque forme que ce soit et ne peut être utilisée qu'avec le décodeur VOO.

##### 17.4. Programmes

VOO assure la diffusion des signaux de radio et de télévision des chaînes faisant partie de son offre. Les programmes annoncés par les éditeurs des chaînes sont de la responsabilité de ceux-ci et peuvent être, à tout moment et sans préavis, modifiés par ceux-ci. VOO n'étant pas éditrice des programmes, elle ne saurait en aucun cas être tenue pour responsable de leur contenu. VOO n'est pas seule responsable de la transmission des programmes et ne peut donc être tenue pour responsable des dommages directs ou indirects dus notamment à une panne, un retard ou une interruption dans la retransmission ou la réception des programmes. VOO met à la disposition des Clients abonnés au service de télévision numérique et numérique interactive un guide électronique des programmes. Cette fonctionnalité permet de consulter les données de programmation de certaines chaînes. VOO ne peut être tenue pour responsable

du contenu, de l'exactitude et du caractère exhaustif de ces données. VOO a le droit de modifier à tout moment et sans préavis les caractéristiques techniques des services et leur composition, notamment le nombre et la nature des chaînes et la composition du catalogue de programmes proposés par VOO (VOD/SVOD).

#### 17.5 App Store et applications

VOO pourra décider d'offrir au Client, via le ou les décodeurs de son choix, la possibilité d'accéder à un App Store et, par ce biais, de souscrire et d'accéder aux services de certaines applications.

Si VOO décide d'offrir un App Store via un ou plusieurs de ses décodeurs, chaque décodeur pourrait avoir son propre App Store. Si cette possibilité d'accéder à un App Store est offerte par VOO, VOO sera libre de sélectionner les applications accessibles via celui-ci ainsi que d'en supprimer l'accès à tout moment. Les applications accessibles pourraient varier selon l'App Store offert. Le cas échéant, le Client devra accepter préalablement les conditions générales de l'App Store concerné ainsi de chaque application à laquelle il souhaiterait souscrire, et en respecter les termes. Il devra également procéder aux paiements éventuellement requis selon les instructions données par les fournisseurs respectifs de ces services.

VOO ne garantit pas que l'App Store ou les fonctions des services souscrits par le Client par ce biais répondront à ses attentes ou à ses besoins et seront disponibles sans interruption ou sans erreur. L'accès à l'App store et aux services, de même que leur utilisation ont lieu sous la seule responsabilité du Client et à ses risques et périls.

Le Client exonère VOO de toute responsabilité découlant de manière directe ou indirecte de l'usage que le Client ferait de l'App Store ainsi que des services auxquels il aurait souscrit par ce biais. VOO ne peut par ailleurs être tenue responsable de toute perte et/ou de tout préjudice, de quelque nature que ce soit, subi(e)s par le Client qui découlerai(en)t de la suspension, de l'interruption, de la perturbation (technique), du ralentissement, de la difficulté d'accès et/ou de l'interruption d'accès de/à tout ou partie de l'App Store, des applications accessibles et des services souscrits par ce biais, que ceux-ci soient le fait de VOO ou du fournisseur du service concerné.

#### 18. Service internet

##### 18.1. Conditions d'utilisation

Pour garantir des conditions d'utilisation optimales du service, les offres de service internet illimité de VOO sont conditionnées à un usage privé et personnel du Client. Cet usage garanti au Client une utilisation intensive. Le caractère illimité du service ne sera pas assuré notamment en cas de fraude, d'usage malhonnête, d'usage portant atteinte aux droits de tiers, notamment aux droits intellectuels de tiers, ou d'usage constituant un abus de droit au sens de la jurisprudence.

Le Client s'engage à respecter toutes les indications concernant l'accès et la consommation du service internet, notamment en termes de volume et de vitesse, données par VOO sur sa page <http://www.voo.be/fr/gestion-reseau/> afin de garantir un niveau de qualité de service pour tous les Clients.

##### 18.2 Adresse électronique

Si le Client dispose d'une adresse électronique mise à disposition par VOO, il conserve automatiquement l'accès à celle-ci gratuitement pendant 18 mois après la résiliation de son contrat d'abonnement.

##### 18.3. Protection des données informatiques

Le Client est seul et entièrement responsable de l'utilisation qu'il fait du service internet. Le Client s'engage à utiliser le service en respectant toute législation en vigueur. De manière générale, le Client n'utilisera le service qu'en bon père de famille. Il s'engage à respecter tous les droits d'auteur afférents aux données qu'il utilise ou transmet et décharge expressément VOO de toute responsabilité à cet égard.

VOO ne peut dès lors en aucun cas être tenue responsable des conséquences découlant de cette utilisation ou du contenu des données transmises ou reçues par le Client.

Le Client reconnaît que VOO n'a aucun contrôle sur ces données et n'a aucune obligation quant à un tel contrôle. Le Client renonce à tout recours contre VOO du chef de tout dommage, de quelque nature qu'il soit, qu'il aurait subi à l'occasion de l'utilisation, fautive ou non, du service. En aucun cas VOO ne pourra être tenue responsable des dommages, dégâts, erreurs ou omissions, interruptions, défauts, vols ou destructions causés par une tierce personne au système informatique du Client. VOO ne sera pas davantage responsable de la perte de données informatiques stockées sur le système du Client ainsi que des pertes de données éventuelles sur l'espace mail mis le cas échéant à sa disposition

#### 18.4. Service VOO Internet Security

##### 18.4.1 Conditions de souscription

Le Client ne pourra accéder au service VOO Internet Security que moyennant l'acceptation préalable et le respect des termes et conditions de licence édictés par F-Secure qui lui seront communiqués sur la page web permettant de télécharger le service VOO Internet Security. Si le Client refuse de s'engager à se conformer à ces conditions, il pourra demander à VOO la résiliation de son abonnement au service VOO Internet Security pour autant que cette demande soit formulée par écrit dans les deux mois suivant la date de souscription au service.

#### 18.4.2 Responsabilité et limitation de garantie

Le service VOO Internet Security est généré par F-SECURE CORPORATION sans aucune intervention de VOO. Le Client exonère VOO de toute responsabilité découlant de manière directe ou indirecte de l'installation ou de l'utilisation du service VOO Internet Security. VOO ne garantit pas la compatibilité de VOO Internet Security avec le système d'exploitation du Client. La liste des systèmes d'exploitation compatibles avec le service VOO Internet Security est disponible sur le Site. En cas d'incompatibilité de VOO Internet Security avec le système d'exploitation du Client, celui-ci pourra mettre fin à son contrat d'abonnement sans préavis. VOO ne garantit pas que les fonctions du service VOO Internet Security seront disponibles sans interruption ou sans erreur, que tous les défauts éventuels seront corrigés ou que l'ordinateur sur lequel le service VOO Internet Security sera installé sera protégé contre tous les virus, emails indésirables et/ou cyber attaques quels qu'ils soient. Le service VOO Internet Security ne protège pas des virus ou autres logiciels malveillants qui seraient présents sur l'ordinateur avant son installation. L'accès à tout fichier a lieu sous la seule responsabilité du Client et à ses risques et périls. Le Client exonère VOO de toute responsabilité découlant de manière directe ou indirecte du stockage et/ou du partage de fichiers infectés. L'accès à ou le transfert de contenu partagé ou stocké peut ne pas être protégé de l'intrusion de tiers par le service VOO Internet Security. Par conséquent, VOO ne saurait être tenue pour responsable en cas d'accès non autorisé de tiers au contenu que le Client partage ou stocke. VOO ne donne aucune garantie quant à la capacité du service VOO Internet Security à répondre aux attentes ou aux besoins du Client. VOO ne peut être tenue responsable de toute perte et/ou de tout préjudice, de quelque nature que ce soit, subi(e)s par le Client qui découlerai(en)t de la suspension, de l'interruption, de la perturbation (technique), du ralentissement, de la difficulté d'accès et/ou de l'interruption d'accès de/à tout ou partie du Service VOO Internet Security

### 18.5 Service VOO Wifi +

#### 18.5.1 Conditions de souscription

Le Client ne pourra accéder au service VOO Wifi + en activant les Pods que moyennant le téléchargement et l'acceptation préalable et le respect des termes et conditions de l'application Plume Wi-Fi édictés par Plume Design Inc.. Cette application est disponible gratuitement sur l'App Store d'Apple et le Play Store d'Android. Cette application ne peut être téléchargée depuis tous les systèmes d'exploitation des smartphones. La liste des systèmes d'exploitation compatibles avec l'application Plume Wi-Fi est disponible sur le Site. Si le Client refuse de s'engager à se conformer aux conditions de l'application, il pourra, s'il n'a pas activé ses Pods, demander à VOO la résiliation de son contrat d'abonnement au service VOO Wifi + et, si la demande de résiliation est formulée par écrit dans les 15 jours suivants la date de souscription, les frais d'activation lui seront remboursés. Les Pods mis à disposition du Client devront être restitués au(x) lieu(s) désigné(s) par VOO dans les 15 jours suivant la date de cette demande. En cas de non-restitution des Pods dans le délai indiqué ci-avant, une indemnité forfaitaire sera réclamée au Client sur base des tarifs en vigueur.

#### 18.5.2 Responsabilité et limitation de garantie

Le service VOO Wifi + est fourni par Plume Design Inc. Le Client exonère VOO de toute responsabilité découlant de manière directe ou indirecte de l'installation ou de l'utilisation du service VOO Wifi +. VOO ne garantit pas la compatibilité de VOO Wifi + avec le système d'exploitation du téléphone mobile du Client. En cas d'incompatibilité de VOO Wifi + avec le système d'exploitation du téléphone mobile du Client, celui-ci pourra mettre fin à son contrat d'abonnement sans préavis. VOO ne donne aucune garantie quant à la capacité du service VOO Wifi + à répondre aux attentes ou aux besoins du Client.

## 19. Services de téléphonie fixe et mobile

### 19.1 Annuaire

Le Client peut demander son inscription dans l'annuaire

de la localité de son domicile. L'insertion des coordonnées du Client dans cet annuaire s'effectue à titre gratuit. Le Client reste en tout état de cause seul responsable des informations qu'il a fournies en vue de leur parution dans l'annuaire. La parution de ces informations peut à tout moment être suspendue par VOO sans ouvrir droit à recours à l'encontre de VOO dans les cas suivants: en l'absence de production des justificatifs susceptibles de confirmer l'exactitude des informations mises en parution dans un délai de 15 jours à compter de la demande écrite adressée par VOO au Client; lorsque l'inscription a pour effet de nuire à l'image des annuaires; lorsque l'inscription est de nature à porter atteinte aux droits de tiers; en cas d'atteinte aux bonnes mœurs ou en vue d'assurer la protection de l'enfance; et plus généralement dans tous les cas susceptibles de contourner les lois, les règlements et usages professionnels en vigueur. Les annuaires ont pour fonction de permettre aux tiers de retrouver le numéro d'appel du Client sur base de son nom et de son adresse tels que communiqués à VOO.

### 19.2 Portabilité

Lorsqu'un Client change d'opérateur et souhaite conserver son / ses numéro(s) de téléphone existant(s), il mandate VOO pour effectuer les démarches nécessaires auprès de l'opérateur donneur pour qu'il soit procédé au portage de son numéro. La portabilité de son / ses numéro(s) existant(s) vers le nouvel opérateur ne dispense pas le Client de s'acquitter de ses obligations contractuelles envers l'opérateur donneur, sous peine du paiement d'une indemnité à l'opérateur donneur. VOO prend les mesures nécessaires pour réaliser la portabilité du numéro demandée par le Client dans le respect des dispositions légales applicables. VOO ne peut cependant pas être tenue pour responsable si la portabilité n'est pas exécutée ou est exécutée tardivement pour toute raison imputable à l'opérateur donneur, au Client ou pour des raisons techniques. Dans certaines circonstances, la portabilité ne pourra pas être opérée, notamment si le Client demande de porter son numéro de téléphone fixe dans une autre zone téléphonique ou si l'opérateur donneur ne respecte pas la procédure légale de portage. A leur demande expresse, les Clients ont droit aux indemnités suivantes en cas de retard dans l'exécution du portage de numéro :

- pour les portages simples : 3 euros par jour de retard par numéro porté;
- pour les portages complexes : 5 euros par jour de retard par numéro porté.

Il est question de retard dans l'exécution du portage de numéro lorsque le portage de numéro n'a pas été activé dans un délai de 1 jour ouvrable :

- après la date d'installation et l'activation de la ligne, en cas de portage de numéros géographiques ou non géographiques, à l'exception des numéros mobiles;
- après la date d'envoi de la demande de validation du portage du numéro si le Client souhaite que son numéro mobile soit porté directement ou après la date du portage de numéro convenue entre le Client et VOO, toutes deux en cas de portage simple d'un numéro mobile;
- après la date de réception de la validation de la demande de portage de numéro, si le Client souhaite que son numéro mobile soit porté directement ou après la date du portage de numéro convenue entre le Client et VOO, toutes deux en cas de portage de numéro complexe.

La compensation totale pour le Client est égale au nombre de jours entre la date visée à l'alinéa ci-dessus et la date à laquelle le portage de numéro a effectivement eu lieu, multiplié par les montants prévus. Les demandes d'indemnité doivent toujours être introduites dans un délai de 6 mois après la demande de portage d'un numéro. VOO est administrativement responsable du traitement des demandes des Client concernant la compensation et le paiement de la compensation. En cas de résiliation d'un contrat d'abonnement au service de téléphonie, pour quelque cause que ce soit, la portabilité du ou des numéro(s) y relatif(s) pourra être demandée pendant un mois après la date de résiliation.

### 19.3. Accès aux services d'urgence

Lorsqu'ils sont actifs, les services de téléphonie fixe et mobile de VOO donnent accès gratuitement 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 aux numéros d'urgence belges et au numéro unique européen (112). Certains services d'urgence (par exemple le 112) peuvent être atteignables depuis tous les réseaux mobiles (y compris donc les endroits où VOO n'offre aucune couverture). VOO fournit les informations relatives à la localisation de l'appelant aux centraux de gestion des services d'urgence offrant de l'aide sur place, dès que l'appel leur parvient. Pour le service de téléphonie fixe, ces informations sont fournies

sur base de l'adresse communiquée par le Client lors de la souscription.

### 19.4. Alarmes / Télévigilance/ Télésurveillance

Dans le cas où le Client dispose d'un système de télévigilance, de télésurveillance ou d'alarme, VOO décline toute responsabilité en cas d'interruption du service téléphonique sauf en cas de dol ou de faute lourde.

### 19.5. Appels malveillants ou dérangeants

Le Client qui reçoit des appels malveillants ou dérangeants de tiers peut s'adresser à VOO qui prendra les mesures qu'elle juge nécessaires. Si ces appels persistent, le Client a la possibilité d'introduire une réclamation auprès du Service de Médiation pour les Télécommunications en suivant la procédure décrite à l'article 12.2.

### 19.6 Conditions d'utilisation du service de téléphonie fixe

Le Client s'engage à utiliser le service en respectant toute législation en vigueur. De manière générale, le Client n'utilisera le service qu'en bon père de famille. Constituent notamment des cas d'utilisation interdite du service :

- l'utilisation du service en tant que passerelle de réacheminement de communications ou de mise en relation;
- l'utilisation du service sur des lignes groupées ou sur une ligne RNIS;
- la connexion de la ligne téléphonique à un PABX.

En cas d'utilisation interdite du service, VOO se réserve le droit de facturer les surconsommations en résultant, de suspendre immédiatement le service, ou le cas échéant résilier le Contrat dans les conditions définies à l'article 6.5. Quel que soit le type de service téléphonique souscrit par le Client, sa communication peut être interrompue par VOO au-delà de 2 heures d'appel continu afin d'assurer la fluidité nécessaire sur le réseau au bénéfice de l'ensemble des Clients.

### 19.7. Conditions d'utilisation du service de téléphonie mobile

VOO remet au Client une carte SIM par numéro attribué. Cette carte, sécurisée par un code PIN, doit être placée dans l'appareil en vue d'accéder au service mobile. Si durant le contrat d'abonnement au service de téléphonie mobile de VOO, VOO adresse au Client une nouvelle carte SIM, le Client devra retirer la carte existante et placer la nouvelle carte dans son appareil en vue de continuer à bénéficier du service. Le Client s'engage à utiliser sa/ses carte(s) SIM et son/ ses service(s) mobile(s) en bon père de famille et donc à s'abstenir d'utiliser ceux-ci d'une manière qui soit interdite, inadaptée ou illégitime. Constituent notamment des comportements interdits, inadaptés ou illégitimes :

- tout usage contraire au Contrat, à la loi, l'ordre public ou aux bonnes mœurs;
- l'envoi de SPAM, de messages publicitaires, à teneur commerciale ou contraires aux lois et règlements en vigueur;
- toute utilisation de la carte SIM dans un appareil non conforme à la réglementation ou à la législation applicable ou de nature à entraîner des perturbations au réseau de VOO ou à celui d'un tiers ou à empêcher le fonctionnement normal et fiable de ceux-ci, tel que notamment un appareil qui ne permet pas l'identification ou la localisation géographique de l'appelant en cas d'appel d'urgence, un appareil qui pourrait causer la saturation du réseau de VOO ou du réseau d'un tiers, un appareil de type « Sim box », « gsm gateways » ou un appareil permettant une usurpation d'identité ou tout appareil similaire;
- tout usage qui perturbe le fonctionnement normal et fiable de certaines fonctions du réseau de VOO ou du réseau d'un tiers, tel que la transmission du numéro IMEI de l'appareil de téléphonie mobile dont l'appel provient, l'identification ou la localisation géographique de l'appelant en cas d'appels d'urgence, l'interception et l'enregistrement de communications conformément aux injonctions de toute autorité judiciaire, réglementaire ou administrative, ou encore l'enregistrement et la conservation des données d'appel et d'identification;
- tout usage qui pourrait provoquer la saturation du réseau VOO ou du réseau d'un tiers ou en gêner le bon fonctionnement, ou par lequel les tarifs d'interconnexion de VOO peuvent être contournés;
- tout usage qui vise à détourner les communications vers des tiers, directement ou indirectement ou en vue d'une revente ou de rerouting, de quelque manière que ce soit;
- toute tentative de contrefaçon ou de copie de don-

nées techniques d'identification de la carte SIM et, de manière plus générale, tout usage frauduleux ou illégitime de la carte SIM ;

- toute exposition de la carte SIM à un processus d'analyse ou de rétro-ingénierie ou toute introduction ou toute utilisation dans la carte SIM d'autres logiciels que ceux autorisés par VOO;

En cas d'altération, de vol ou de perte de la carte SIM, le Client doit adresser à VOO une demande d'une nouvelle carte SIM. Celle-ci lui sera envoyée dans les plus brefs délais. Celle-ci pourra être activée par le Client dès sa réception. VOO se réserve le droit de porter en compte au Client toute nouvelle carte SIM sur base des tarifs en vigueur. Le service mobile permet au Client d'établir des connexions au sein du réseau de VOO et avec tout autre réseau téléphonique et inversement. Ces connexions peuvent être limitées ou suspendues à la demande du Client, selon les possibilités techniques, sauf pour les appels émis en itinérance et sous couverture d'un opérateur qui n'est pas intégré au protocole télécom Camel. En effet, dans cette hypothèse, VOO ne recevant les rapports de consommation qu'à posteriori, elle ne peut techniquement vérifier en temps réel les consommations du Client et donc celles-ci. Le Client peut à tout moment choisir un plafond financier dans la liste proposée par VOO. Lorsque le plafond financier est atteint, le Client reçoit un message d'alerte de la part de VOO et ne peut plus passer d'appels hors forfait. VOO n'est cependant pas toujours en mesure de surveiller la consommation en temps réel et, par conséquent, ne garantit pas que le montant qui sera facturé au Client ne sera pas supérieur au plafond financier applicable, et ce, même si le Client a cessé de faire usage du service après avoir reçu le message d'alerte. Les connexions peuvent également être limitées ou suspendues par VOO pour des raisons de solvabilité du Client ou lorsque son usage mensuel du service mobile est trois fois supérieur à la moyenne d'usage mensuel de l'ensemble des Clients au service mobile. Le cas échéant, le Client en sera dûment informé.

VOO exclut toute responsabilité relative au contenu des communications, messages et flux de données envoyés ou reçus, de quelque nature que ce soit, par le Client. Pour garantir des conditions optimales d'utilisation, le service de téléphonie mobile illimité de VOO est conditionné à un usage normal, personnel et privé du Client. Cet usage permet au Client de faire une utilisation intensive des services offerts par VOO. Est, considéré comme anormal, l'usage qui excède un total de 6000 minutes ou SMS par mois (1 minute d'appel = 1 sms), dans la mesure où pareille consommation dépasse de plus de 20 fois la moyenne mensuelle d'utilisation des offres « illimitées » de VOO. En cas d'usage anormal, VOO portera en compte au Client un surcoût de 0,20 € par SMS ou minute d'appel complémentaire.