Article 1 – Objet

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les conditions techniques et financières des services de téléphonie de la société IPTELECOM (ci-après « les Services »). Toute utilisation des Services est subordonnée au respect des présentes conditions générales par le client.

Article 2 – Fourniture de services

2.1. Description du Service

Le Service consiste en l'acheminement des communications téléphoniques, locales, nationales ou internationales, depuis ou en direction d'un service de téléphonie IPTELECOM.

Le Service peut exclusivement être utilisé pour émettre et recevoir des appels via un téléphone fixe classique (il exclut notamment les fax, alarmes et télésurveillance).

Le Service permet d'émettre des appels à destination d'une liste préétablie de pays. IPTELECOM se réserve la possibilité de modifier tout ou partie de cette liste pour ajouter de nouvelles destinations.

Dans l'hypothèse de la suspension d'une destination, IPTELECOM en informera ses clients par une communication sur le site www.iptelecom.be et/ou par l'envoi d'un courriel à l'adresse renseignée à la signature du contrat.

Le client choisit l'offre correspondant le mieux à ses besoins parmi la liste d'offres proposées par IPTELECOM.

La grille tarifaire pour l'ensemble des destinations accessibles depuis le réseau IPTELECOM est consultable depuis le site www.iptelecom.be.

Si le client se trouve dans l'impossibilité de se localiser, il peut appeler un numéro d'urgence avec une ligne classique, les services de secours pourront retrouver sa localisation au départ de son numéro de téléphone. Cela n'est toutefois pas possible avec le VoIP. Par ailleurs, il ne pourra pas non plus atteindre les services d'urgence.

2.2. Numéro de téléphone

Le client peut choisir un ou plusieurs numéros de téléphone pour utiliser le Service. Les numéros de téléphone géographique sont exclusivement réservés aux utilisateurs résidant dans la zone géographique selon pièces justificatives.

Conformément à la réglementation, ce numéro ne peut être ni cédé, ni vendu, ni être protégé par un droit de propriété intellectuelle.

Ce numéro ne peut être considéré comme définitivement attribué au client, IPTELECOM pouvant être contrainte de modifier le numéro notamment à la suite d'une décision rendue par l'ARCEP ou l'IBPT dans le cadre de la gestion du plan de numérotation.

Le client peut perdre son numéro de téléphone en cas de déménagement hors zone.

Lors des appels sortants, le numéro du client est par défaut affiché sur le terminal destinataire de l'appel.

Le client a la possibilité de masquer l'affichage de son numéro de téléphone lors d'appels sortants. Le client peut choisir depuis son interface de gestion la fonctionnalité qu'il souhaite attacher à ses numéros de téléphone.

Un numéro de téléphone peut être utilisé pour les finalités suivantes :

- la réalisation d'appels téléphoniques entrants/sortants ;
- le répondeur téléphonique : les messages vocaux sont alors convertis au format wmv et transmis au client par courriel directement à son adresse électronique préalablement renseignée.

Article 3 – Conditions d'accès

Avant la souscription du Service, il appartient au client de vérifier qu'il dispose notamment des moyens techniques permettant l'utilisation normale du Service dont notamment une connexion ADSL, VDSL, Câble.

IPTELECOM formule les recommandations suivantes :

- opter pour une connexion de type adsl disposant au minimum d'une capacité de 512 kbits/s en réception et de 128kbits/s en émission qui permet d'effectuer cinq appels simultanés ;
- prendre des dispositions pour favoriser le trafic de la voix, de manière à limiter les risques d'altération de la qualité du Service de téléphonie lors de l'utilisation de sa connexion notamment pour naviguer sur le réseau Internet, consulter des sites, télécharger des fichiers, etc. ;
- ne pas utiliser d'application nécessitant une forte consommation de bande passante tels que des téléchargements ou des logiciels Peer-to-Peer.

Article 4 – Modalités de souscription

Pour souscrire au Service, il appartient au client de se connecter sur le site www.iptelecom.be dans la rubrique « Téléphonie ».

Le client doit alors créer un compte client lors de la commande ou se connecter à partir de son compte déjà existant. Le client doit s'assurer que les informations renseignées sont exactes. Pour toute souscription d'un service de téléphonie, IPTELECOM demande au client de lui adresser par voie postale une liste de documents justificatifs de son identité, de son lieu de résidence et de sa domiciliation bancaire permettant l'ouverture de sa ligne. A défaut de réception de ces documents, le Service sera strictement limité à la seule réception d'appels et aux appels émis vers le réseau IPTELECOM.

Article 5 – Obligations du client

Le client s'engage à disposer du pouvoir, de l'autorité et de la capacité nécessaires à la conclusion et à l'exécution des obligations prévues aux présentes.

Le client s'engage à communiquer et à justifier à IPTELECOM ses coordonnées, lieu de résidence et informations bancaires exactes ainsi qu'à procéder régulièrement à leur mise à jour.

Il appartient au client de transmettre des informations valides permettant son identification.

Le client s'engage à utiliser le Service conformément aux dispositions législatives et règlementaires en vigueur.

Le client est seul responsable des appels effectués depuis le Service. Tout appel réalisé depuis le Service lui sera facturé conformément à l'offre souscrite.

Le client reconnaît qu'IPTELECOM peut être amenée à lui transmettre des recommandations techniques visant à améliorer la qualité du Service et/ou sa sécurité et s'engage, à ce titre, à se connecter régulièrement à son interface de gestion ainsi qu'à son service de messagerie électronique.

Le client reconnaît qu'IPTELECOM peut être amenée, dans le but d'améliorer la qualité du Service, à effectuer des interventions techniques sur ses infrastructures qui sont susceptibles d'altérer le bon fonctionnement du Service ou de le suspendre pour une durée limitée. IPTELECOM se bornera à communiquer préalablement par l'intermédiaire de l'ensemble des moyens de communication dont elle dispose, les modalités de l'interruption du Service, ainsi que la durée estimée de la coupure du service.

Le client s'engage à utiliser des équipements de télécommunication conformes à la réglementation en vigueur, et à utiliser le Service conformément aux présentes conditions générales.

Le client s'engage notamment à ne pas utiliser le Service pour des tentatives d'escroqueries téléphoniques, pour des méthodes de prospection abusive sans consentement préalable ou pour toute utilisation portant atteinte à l'ordre public ou aux bonnes mœurs. Il s'engage à vérifier la conformité et la légalité de l'utilisation du Service dans le pays de réception du Service.

L'utilisation de robots en tous genres est strictement prohibée et entraînera la suspension immédiate et sans préavis du Service souscrit par le client.

Le client qui a la qualité de consommateur, s'engage à utiliser le Service en bon père de famille au sens des dispositions du Code civil, mais également de la jurisprudence actuelle. Toute consommation manifestement abusive du Service entraînera la possibilité pour IPTELECOM de limiter ou de suspendre tout ou partie du Service.

En cas d'utilisation considérée comme abusive du Service, IPTELECOM se réserve le droit de suspendre le Service du client. Dans la mesure du possible, IPTELECOM l'avertira que l'utilisation du Service fait l'objet d'une utilisation non-conforme ou manifestement abusive et l'invitera, le cas échéant, à vérifier l'adéquation de l'offre souscrite avec ses besoins.

De façon générale, toute utilisation non conforme aux présentes conditions générales entraînera la possibilité pour IPTELECOM de suspendre le Service.

Le client s'interdit toute opération de « spoofing » qui consiste à transmettre un autre numéro de téléphone comme numéro appelant en lieu et place du véritable numéro de téléphone utilisé pour réaliser la communication.

Le client reconnaît le droit d'IPTELECOM de limiter tout ou partie du Service lorsque celui-ci ne respecte pas les présentes conditions générales, ou qu'il a atteint le montant maximal de réserve de communications tel que décrit dans l'article 13.

Le client s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires à la non divulgation ou utilisation illicite de son mot de passe remis confidentiellement par IPTELECOM et permettant l'accès à son interface de gestion.

Article 6 – Responsabilité du client

Le client supportera seul les conséquences du défaut de fonctionnement du Service consécutif à toute utilisation, par les membres de son personnel ou par toute personne auquel le client aura donné accès au Service. De même, le client supporte seul les conséquences de la perte ou du vol du ou des mots de passe transmis par IPTELECOM dans le cadre du Service, une présomption d'utilisation porte à ce titre sur le client.

Le client est responsable de toute modification apportée à la configuration définie par IPTELECOM ainsi que des conséquences éventuelles de celle-ci.

Il appartient au client de signaler à IPTELECOM tout incident technique rencontré lors de l'utilisation du Service.

L'usage du Service implique l'utilisation de logiciels protégés par les droits de propriété intellectuelle. Le client reconnait que ceux-ci resteront la pleine propriété d'IPTELECOM.

Article 7 – Obligations d'IPTELECOM

Toutes les obligations souscrites par IPTELECOM dans le cadre des présentes conditions générales sont des obligations de moyen et non des obligations de résultat.

Par conséquent, IPTELECOM s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques nécessaires au bon fonctionnement du Service, mais ne peut être responsable des prestations dépendant d'autres opérateurs.

Le client reconnaît avoir conscience de l'intervention d'autres opérateurs dans le cheminement des appels.

Article 8 – Responsabilité d'IPTELECOM

La responsabilité d'IPTELECOM ne pourra être recherchée en cas de faute, négligence, omission ou défaillance du client, non-respect des conseils donnés, fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au

contrat, événement ou incident indépendant de la volonté d' IPTELECOM, détérioration de l'application, mauvaise utilisation des terminaux par le client ou par ses préposés, intervention d'un tiers non autorisé par le client, difficulté incombant au fournisseur d'accès Internet ou aux relations contractuelles entre le client et un fournisseur, acheminement de la communication liée à d'autres opérateurs de télécommunications, perturbations météorologiques, etc.
La responsabilité d'IPTELECOM ne saurait être engagée en raison de la nature ou du contenu des messages ou des informations acheminées par le réseau, ou de toute intervention de tiers, ou encore de tout événement lié à la non-conformité de l'installation électrique du client, de tout câblage ou réseau wifi.
IPTELECOM ne garantit pas que le Service fonctionnera sans aucune discontinuité. En cas de défaillance du Service, IPTELECOM notifiera au client la défaillance en cause, en l'informant de sa nature et fera ses meilleurs efforts pour remédier à cette défaillance.
Les réparations dues par IPTELECOM en cas de défaillance du Service qui résulterait d'une faute établie à son encontre correspondront au préjudice direct, personnel et certain lié à la défaillance en cause, à l'exclusion expresse de tout dommage indirect.
En aucun cas, IPTELECOM ne pourra être tenue responsable des préjudices indirects, c'est-à-dire tout préjudice qui ne résulte pas directement et exclusivement de la défaillance partielle ou totale du Service fourni par IPTELECOM, tels que le préjudice commercial, la perte de commandes, l'atteinte à l'image de marque, le trouble commercial quelconque, la perte de bénéfices ou de clients (par exemple, divulgation inopportune d'informations confidentielles les concernant par suite de défectuosité ou de piratage du système), pour lesquels le client sera son propre assureur ou pourra contracter les assurances appropriées.
Toute action dirigée contre le client par un tiers constitue un préjudice indirect et par conséquent, n'ouvre pas droit à réparation. En tout état de cause, le montant des dommages intérêts qui pourraient être mis à la charge d'IPTELECOM, si sa responsabilité était engagée, sera limité au montant des sommes effectivement versées par le client à IPTELECOM pour la période considérée ou facturées au client par IPTELECOM ou au montant des sommes correspondant au prix de la prestation, pour la part du Service pour laquelle la responsabilité de IPTELECOM a été retenue. Sera pris en considération le montant le plus faible de ces sommes.
Pour des raisons liées à la sécurité des réseaux et à la qualité des services, IPTELECOM informe le client qu'elle pourrait être amenée à surveiller le Service. Elle s'engage, le cas échéant, à respecter en toute hypothèse le droit au respect de la vie privée des personnes concernées.

Article 9 – Force majeure

La responsabilité d'IPTELECOM ne sera pas engagée pour tout cas de force majeure tel que reconnu par la jurisprudence, et notamment : incendie, explosion, défaillance des réseaux de transmission, effondrement des installations, épidémie, tremblement de terre, inondation, panne d'électricité, guerre, embargo, loi, injonction, demande ou exigence de tout gouvernement, grève, boycott, ou autre circonstance hors du contrôle raisonnable d'IPTELECOM.
En cas de force majeure, IPTELECOM sera dispensée de l'exécution de ses obligations dans la limite de cet empêchement et le client sera de la même manière dispensé de l'exécution de ses obligations.
IPTELECOM s'engage à notifier le cas de force majeure au client et à déployer ses meilleurs efforts pour éviter ou pallier à celui-ci. IPTELECOM s'engage à informer le client de manière régulière des pronostics de suppression ou de rétablissement de ce cas de force majeure.
Si la durée du cas de force majeure devait être supérieure à 30 jours, le contrat pourra être résilié de plein droit à la demande de l'une ou l'autre partie, sans droit à indemnité de part et d'autre conformément à l'article 16-1.

Article 10 – Annuaire

Conformément aux dispositions règlementaires en vigueur, IPTELECOM est tenue de mettre à disposition de toute société éditrice d'un service d'annuaire ou de renseignements téléphoniques, les informations relatives aux utilisateurs du Service.
Il appartient au client d'éditer via son interface de gestion les informations qui doivent être publiées dans les services d'annuaire.
Le client peut toutefois s'opposer par l'intermédiaire de son interface de gestion, à ce que ses informations personnelles (numéros de téléphone et coordonnées) soient publiées par ces sociétés.

Article 11 – Assistance

IPTELECOM met à la disposition du client un support technique sur le site www.iptelecom.be ou par téléphone.
Le client peut signaler tout incident technique par l'intermédiaire de la procédure de déclaration d'incident depuis son interface de gestion ou encore par le biais du support technique.

Article 12 – Facturation

12.1 Frais de mise en service
La souscription du client au Service impose le paiement de frais de mise en service correspondant à l'activation de la ligne et du numéro de téléphone.
12.2 Mode de facturation
L'offre à la seconde correspond à une consommation dite « à la seconde » et seuls les appels effectués par le client lui sont facturés sur la base des tarifs accessibles dans la grille tarifaire.
L'offre forfaitaire consiste au paiement d'un montant déterminé correspondant à une consommation mensuelle prédéfinie exprimée en heures. Tout appel supplémentaire effectué à l'issue de la consommation du forfait horaire, et/ou à destination de numéros spéciaux, et/ou à destination de pays non compris dans le forfait du client sera facturé en supplément du forfait.
Dans le cas d'une offre à la seconde ou forfaitaire, le décompte est effectué à la seconde.
12.3 Options complémentaires
Le client peut choisir de souscrire à des options complémentaires qu'il pourra associer aux offres souscrites. Celles-ci pourront faire l'objet d'une facturation soit à l'installation, soit mensuelle selon les cas.

Article 13 – Dépôt de garantie

IPTELECOM détermine préalablement et pour toute souscription d'un compte de facturation, une somme fixe correspondant au montant total pour lequel le client est en mesure d'effectuer des appels hors forfait ou à la seconde.
Lorsque le client atteint la limite de consommation prédéfinie, l'ensemble des lignes rattachées à son compte de facturation sont limitées à la seule réception d'appels entrants dans le cadre d'une consommation à la seconde, et/ou aux seules destinations contractuellement prévues dans le forfait souscrit par le client.
La limite de consommation hors forfait ou à la seconde peut toutefois être augmentée par le client. En ce sens il peut effectuer une ou plusieurs commande(s) par l'intermédiaire de son interface de gestion qu'il devra régler par virement bancaire pour effectuer son dépôt de garantie, celui-ci ne constituant en aucun cas un acompte et ne dispense nullement le client du paiement ponctuel des sommes dues.
Le dépôt de garantie ne peut être restitué au client, même partiellement, pendant l'exécution du contrat. La somme versée demeure bloquée jusqu'à la résiliation du contrat par l'une des parties ou en cas de non renouvellement automatique.
Il appartient au client de suivre scrupuleusement les recommandations d'IPTELECOM avant d'effectuer un virement bancaire. En effet, en l'absence des éléments d'identification requis, IPTELECOM ne pourra modifier la limite de consommation du client ni éditer de facture correspondant au virement bancaire effectué.
IPTELECOM rappelle au client qu'il peut survenir un délai de trois jours ouvrables à compter de la date du virement avant que la somme ne puisse effectivement être perçue sur le compte d'IPTELECOM.
Le client recevra la facture correspondant au versement d'un dépôt de garantie dans un délai de 72 heures à compter de la réception effective du versement par IPTELECOM. A défaut, il appartient au client de contacter le service clients de IPTELECOM pour obtenir un complément d'informations.
Le client ne peut invoquer le droit de rétractation prévu à l'article 16 des présentes conditions générales pour tout virement d'un dépôt de garantie, la modification de son plafond de consommation intervenant immédiatement à compter de la validation de son virement.
Cette limite de consommation est applicable à l'ensemble des lignes rattachées au Groupe déterminé par le client. Le montant total des consommations hors forfait ou à la seconde pour chacune des lignes associées au Groupe ne peut excéder le montant déterminé par IPTELECOM ou par le client le cas échéant.
En cas de résiliation ou de non renouvellement automatique du contrat, IPTELECOM procédera à la restitution du dépôt de garantie versé par le client dans un délai de 10 jours suivant la date d'échéance ou de la résiliation effective de son contrat. IPTELECOM se réserve le droit de déduire les éventuels impayés du dépôt de garantie.

Article 14 – Tarif, paiement, délai de paiement, durée et renouvellement

14.1. Tarif
Les prix des Services fournis par IPTELECOM font l'objet de plusieurs tarifs établis en fonction de la nature des prestations fournies. Les tarifs en vigueur sont disponibles en consultation en ligne sur le site www.iptelecom.be et sur demande auprès d'IPTELECOM à son siège social.
Les abonnements et prestations proposés sont mentionnés dans le bon de commande ; ils s'entendent toutes taxes comprises et sont payables en euros, d'avance lors de l'enregistrement du bon de commande ou après réception via e-mail de l'URL vers la facture pro-forma du client.
IPTELECOM se réserve la faculté de modifier ses prix à tout moment, sous réserve d'en informer le client par courrier électronique ou par un avertissement en ligne sur le site www.iptelecom.be, au moins un mois à l'avance si les nouveaux tarifs sont moins favorables pour le client.
Suite à cette information, le client sera libre de résilier le contrat, dans les conditions précisées à l'article 15 des présentes conditions générales. A défaut, le client sera réputé avoir accepté les nouveaux tarifs. Les modifications de tarifs seront applicables à tous les contrats et notamment à ceux en cours d'exécution.
IPTELECOM se réserve le droit de répercuter, sans délai, toute nouvelle taxe réglementaire, administrative ou légale ou toute augmentation des taxes existantes.
Toute souscription du Service (sauf conditions particulières) nécessite le paiement préalable de frais

d'installation en complément du coût éventuel de l'offre choisie.
La grille tarifaire pour les destinations géographiques non comprises dans les forfaits, ainsi que les tarifs correspondant au forfait à la seconde sont susceptibles d'être modifiés à tout moment, ceux-ci étant soumis à la tarification d'opérateurs tiers.
Par conséquent, IPTELECOM recommande au client de consulter régulièrement la page de tarification accessible sur le site www.iptelecom.be pour prendre connaissance des derniers tarifs applicables.

14.2. Modalités de Paiement

Les abonnements payés d'avance sont garantis pour la période concernée. Le paiement doit être fait par domiciliation bancaire.
Le Service du client sera strictement limité aux forfaits fixes et mobiles souscrits lors de la commande ainsi qu'aux destinations correspondantes.
Des factures seront émises mensuellement par IPTELECOM pour les contrats « à la seconde ».

14.3. Durée du contrat et renouvellement

Le contrat est conclu pour la durée fixée sur le contrat et peut être résilié à tout moment par le client conformément aux dispositions de l'article 15.2 des présentes conditions.
Le contrat souscrit par le client est automatiquement renouvelé pour une durée d'un mois à compter de la date d'expiration de la période initialement souscrite.
Le client peut toutefois demander à ce que son abonnement ne soit pas renouvelé en envoyant un courrier recommandé au siège social d'IPTELECOM au moins un mois avant l'expiration du contrat.

14.4 Délai

Le paiement doit être effectué de façon immédiate à la signature du bon de commande et dans les 14 jours de la réception de la facture mensuelle.

14.5. Conséquences d'un retard de paiement

Sauf commun accord entre les parties ou report sollicité à temps et accordé par IPTELECOM de manière expresse et écrite, le défaut total ou partiel de paiement d'une facture à son échéance donnera lieu à l'envoi d'un rappel.
Le premier rappel est gratuit. Tout courrier de rappel ultérieur donnera lieu à des frais de rappel forfaitaires de 20 € si le montant de la facture est inférieur à 150 €, ou de 30 € si le montant est supérieur à 150 €. Un forfait de 25,00 € sera également appliqué lorsque le déplacement d'un membre du personnel d'IPTELECOM est requis. À défaut de régularisation suite au rappel, ou de plein droit en l'absence d'accord, le défaut de paiement entraînera :

- l'exigibilité immédiate de toutes les sommes restant dues par le client au titre du contrat, quel que soit le mode de règlement prévu ;
- l'encaissement du dépôt de la garantie prévu à l'article 13 et versée par le client dans le cadre de l'augmentation de sa limite de consommation ;
- la possibilité pour IPTELECOM de suspendre l'exécution de toute commande en cours jusqu'au paiement complet des sommes dues par le client ou de résilier le contrat conformément à l'article 15.5. des présentes conditions.
- l'application d'un intérêt à un taux de 10% l'an et d'une clause pénale de 10 % du montant restant dû.

Tout désaccord concernant la facturation et la nature du Service devra être exprimé par courrier recommandé envoyé au siège d'IPTELECOM dans un délai de 8 jours à dater de la réception de la facture. A défaut, le client est présumé avoir accepté celle-ci.
Dans l'hypothèse où des frais seraient exposés par IPTELECOM, cette dernière en informera le client et lui communiquera les justificatifs et la facture correspondant.

14.6 Informations sur les factures

IPTELECOM tient à la disposition du client, pendant une durée de 12 mois à compter de l'établissement de la facture, le relevé des communications et les informations sur les prestations facturées.

Article 15 – Résiliation, limitation et suspension du service

15.1. Chaque partie peut résilier de plein droit et sans indemnité le contrat en cas de force majeure dans les conditions prévues à l'article 9 des présentes conditions.
15.2. Le client est également libre de résilier le contrat à n'importe quel moment par courrier recommandé avec accusé de réception adressé au siège social d'IPTELECOM. Toutefois, en cas de résiliation, le mois en cours d'exécution ne sera pas remboursé au client.
Le client peut également demander la résiliation de son contrat dans les mêmes conditions en cas de suppression d'une destination couverte par le Service téléphonie et dont la liste est accessible sur le site www.iptelecom.be.
15.3. En cas de manquement par l'une des parties à ses obligations, le contrat sera résilié de plein droit à ses torts dans un délai de 7 jours à compter de l'envoi d'une lettre recommandée notifiant les manquements en cause.
Si IPTELECOM résilie le contrat dans les conditions prévues ci-dessus, le client ne pourra prétendre au remboursement par IPTELECOM des sommes correspondant aux prestations déjà effectuées par IPTELECOM, et IPTELECOM ne sera redevable d'aucun dédommagement à l'égard du client. En revanche, si le non respect des obligations du client entraînait un préjudice pour IPTELECOM, IPTELECOM se réserve le droit de poursuivre le client pour obtenir la réparation complète de ce préjudice et notamment le remboursement de dommages et intérêts, pénalités, frais et/ou honoraires exposés par IPTELECOM.
15.4. IPTELECOM se réserve la possibilité de ne pas assurer le renouvellement du Service à son terme. IPTELECOM notifiera alors l'arrêt du Service par communication électronique adressée au client. Les contrats en cours à la date de la notification seront poursuivis jusqu'à leur date d'expiration sans possibilité de renouvellement.
15.5. IPTELECOM se réserve le droit de suspendre immédiatement le Service pour se conformer à toute décision de justice ou administrative ou pour se conformer à la loi ou encore afin d'éviter tout dommage potentiel sur le réseau.

Article 16 – Droit de rétractation

Lorsque le contrat a été conclu à distance et lorsque le client a la qualité de consommateur au sens du Code de droit économique, ce dernier dispose, conformément aux dispositions de l'article VI.47 de ce Code, de la possibilité d'invoquer l'exercice du droit de rétractation. Il lui faut pour cela contacter le service commercial d'IPTELECOM dans un délai de 14 jours à compter de la signature du contrat.
Le client reconnaît toutefois avoir souhaité bénéficier du Service avant l'échéance du délai de rétractation de 14 jours, de sorte qu'en cas de rétractation, il restera tenu de rémunérer IPTELECOM pour les services effectués avant l'exercice de la rétractation.

Article 17 – Vie privée

IPTELECOM s'engage à traiter les données à caractère personnel des clients conformément à la Charte vie privée qui est disponible sur son site internet www.iptelecom.be.

Article 18 – Portabilité

18.1. Le Client peut, s'il le souhaite, demander la portabilité de son numéro précédemment attribué par l'opérateur historique ou attribué par l'opérateur historique et porté chez un opérateur tiers. Cette procédure est disponible sous certaines conditions. Par conséquent, il appartient au client de prendre contact avec IPTELECOM afin de vérifier que son numéro de téléphone peut être effectivement porté.
18.2. La portabilité ne peut être demandée par le client qu'à la souscription du service ; toute demande ultérieure ne pourra être accueillie favorablement par IPTELECOM.
Lors de la souscription du Service avec demande de portabilité, le client donne mandat à IPTELECOM pour effectuer toutes les démarches nécessaires à la portabilité de son numéro auprès de son précédent opérateur. Cette demande a également pour effet de procéder à la résiliation de son précédent contrat d'abonnement souscrit auprès d'un autre opérateur.
18.3. La demande de portabilité est soumise à l'appréciation de l'opérateur de boucle locale, IPTELECOM prendra contact avec le client pour le tenir informé de sa demande de portabilité. IPTELECOM ne peut garantir le délai de portabilité transmis par l'opérateur de boucle locale et ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas de non-respect du délai annoncé par ce dernier.

Article 19 – Dispositions diverses

19.1. La nullité éventuelle d'une ou de plusieurs clauses des présentes conditions générales n'altère pas la validité des autres dispositions.
19.2. Le fait qu'IPTELECOM ne se prévale pas des présentes conditions générales à un moment donné ne peut être interprété comme une renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.
19.3. Lorsque le client est un consommateur au sens du Code de droit économique, toute clause d'indemnisation prévue par les présentes conditions générales en faveur d'IPTELECOM, dans le cas où le client n'exécute pas ses obligations, doit également bénéficier à ce dernier en cas d'inexécution d'IPTELECOM.

Article 20 – Plaintes

En cas de plainte ou de problème le Client s'adresse au Services Clients IPTELECOM Place de Scry,2a 5640 Mettet par téléphone au 078 38 01 02 ou https://www.iptelecom.be/contact
Si le Client n'est pas satisfait de la réponse donnée par notre Service Clients, il est loisible de s'adresser au Service de Médiation pour les Télécommunications :
Service de Médiation pour les Télécommunications
Boulevard Roi Albert II 8 boîte 3 1000 Bruxelles
Téléphone 02 223 06 06
Email : plaintes@mediateurtelecom.be
Site Web : www.mediateurtelecom.be

Article 21 – Litiges

Le droit belge est d'application. En cas de contestation, seuls les tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Namur sont compétents, sauf si le client est un consommateur, auquel cas, le litige sera soumis, au choix du demandeur, à la compétence des juridictions désignées par l'article 624, 1°, 2° ou 4° du Code judiciaire.