CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

IPTELECOM — Services de communications électroniques (mobile, ligne fixe, internet)

Article 1 - Objet et domaine d'application

1.1. IPTELECOM commercialise et revend des services de communications électroniques — notamment des abonnements de téléphonie mobile, de téléphonie fixe et d'accès à internet — ainsi que les équipements et accessoires qui y sont liés (ci-après « les Services » et « les Équipements »). IPTELECOM agit en qualité de revendeur de solutions fournies par des opérateurs tiers.

1.2. Sans préjudice des conditions particulières convenues par écrit, les présentes conditions générales s'appliquent à toute commande ou souscription passée auprès d'IPTELECOM et excluent les conditions générales du client. Les conditions propres à l'opérateur dont émane le Service peuvent en outre s'appliquer au client ; IPTELECOM les communique sur demande.

1.3. La signature d'un bon de commande, d'un mandat ou l'acceptation de la confirmation de commande lie le client à IPTELECOM et vaut acceptation expresse des présentes conditions générales.

1.4. IPTELECOM se réserve le droit de modifier à tout moment ses conditions générales. Les contrats en cours restent toutefois soumis aux conditions applicables au moment de la souscription, sauf si les modifications ont été rendues opposables au client.

Article 2 - Commande et souscription

2.1. Les prix et offres communiqués n'engagent IPTELECOM qu'après signature du bon de commande par le client et confirmation par IPTELECOM. La validité d'une offre est limitée à 7 jours calendrier à dater de son émission, sauf mention contraire.

2.2. La souscription d'un Service est subordonnée à son éligibilité (couverture réseau, faisabilité technique, portabilité éventuelle du numéro) et à l'acceptation du dossier par l'opérateur concerné. IPTELECOM ne peut être tenue responsable d'un refus, d'un retard ou d'une impossibilité imputable à l'opérateur.

2.3. Toute modification apportée par le client à sa commande n'est valable qu'à la condition d'avoir été acceptée par écrit par IPTELECOM.

2.4. La vente d'un Équipement est réputée parfaite, et la souscription d'un Service effective, lorsqu'IPTELECOM a confirmé la commande du client par écrit.

Article 3 - Durée, renouvellement et résiliation

3.1. La durée de chaque Service, ainsi que l'engagement éventuel, sont précisés dans l'offre ou le bon de commande. Sauf disposition contraire, le contrat se poursuit ensuite à durée indéterminée et peut être résilié par tout moyen écrit moyennant le préavis applicable.

3.2. La résiliation anticipée d'un Service encore sous engagement, du fait du client et en-dehors d'un cas de force majeure ou d'un manquement d'IPTELECOM, peut donner lieu aux indemnités de rupture prévues par l'offre et/ou par l'opérateur.

3.3. La portabilité d'un numéro, vers ou depuis un autre opérateur, s'effectue conformément à la réglementation en vigueur. Le client reste tenu des sommes dues jusqu'à la date effective du transfert.

Article 4 - Prix

4.1. Selon l'offre souscrite, les prix comprennent un abonnement périodique et/ou une facturation à la consommation (appels, données, options hors forfait). Toutes taxes et redevances généralement quelconques, actuelles et futures, sont à charge du client.

4.2. Les tarifs des opérateurs étant susceptibles d'évoluer, IPTELECOM se réserve le droit de répercuter toute modification de prix décidée par l'opérateur, moyennant l'information préalable du client lorsque la réglementation l'impose.

Article 5 - Conditions de paiement

5.1. Les factures d'IPTELECOM sont toujours payables dans les 30 jours de leur date d'envoi, par virement ou par domiciliation bancaire. Les Services récurrents font l'objet d'une facturation périodique.

5.2. Le premier rappel est gratuit. À défaut de paiement à l'échéance, le montant de la facture est majoré de frais de rappel forfaitaires de 20 € si le montant est inférieur à 150 €, ou de 30 € s'il est supérieur à 150 €, par courrier de rappel, et de 25,00 € lorsque le déplacement d'un membre du personnel d'IPTELECOM est requis.

5.3. Pour être valablement reçue, toute contestation relative à une facture doit être communiquée par courrier recommandé adressé au siège d'IPTELECOM dans les 15 jours de la date d'envoi de la facture litigieuse. À défaut, le client est présumé l'avoir acceptée.

5.4. Tout retard ou défaut de paiement entraîne de plein droit et sans mise en demeure préalable l'application d'un intérêt conventionnel de 10 % l'an depuis la date d'échéance jusqu'au paiement complet, ainsi qu'une indemnité forfaitaire et irréductible de 10 % du montant impayé, avec un minimum de 50 € par facture, à titre de clause pénale.

5.5. Le non-paiement d'une facture échue autorise IPTELECOM, après information du client, à suspendre ou interrompre les Services concernés, sans préjudice des sommes restant dues.

Article 6 - Mise en service et Équipements

6.1. Les délais de mise en service, d'activation ou de livraison sont donnés à titre indicatif et dépendent notamment de l'opérateur. Leur dépassement n'ouvre droit à aucune indemnité.

6.2. Les Équipements (cartes SIM, routeurs, terminaux, accessoires) restent la propriété d'IPTELECOM jusqu'au paiement intégral de leur prix et de leurs accessoires. Les risques sont transférés au client dès la remise ou l'expédition.

6.3. Le client est responsable de l'usage et de la conservation des Équipements ainsi que des accès (cartes SIM, codes, identifiants) mis à sa disposition.

Article 7 - Disponibilité et qualité des Services

7.1. Les Services de communications électroniques sont fournis via les réseaux d'opérateurs tiers. À cet égard, IPTELECOM est tenue d'une obligation de moyens.

7.2. La couverture, le débit et la continuité des Services peuvent varier selon la zone géographique, les équipements du client, la charge et les opérations de maintenance des réseaux. Les interruptions, limitations ou dégradations imputables à l'opérateur ou à une cause étrangère à IPTELECOM n'engagent pas sa responsabilité et n'ouvrent droit à aucune indemnité.

Article 8 - Responsabilité

8.1. IPTELECOM intervient en qualité de revendeur / intermédiaire. Sa responsabilité est limitée aux dommages directs et prouvés et ne peut excéder le montant des sommes facturées pour le Service concerné sur la période en cause.

8.2. IPTELECOM n'est pas responsable des dommages indirects, en ce compris la perte de données, de chiffre d'affaires ou d'exploitation, ni de l'usage fait par le client des Services.

Article 9 - Droit de rétractation (consommateur)

9.1. Le client ayant la qualité de consommateur dispose d'un délai de 14 jours calendrier pour se rétracter, sans motif ni pénalité, dans les conditions prévues par le Code de droit économique.

9.2. Lorsque le client demande expressément l'exécution du Service avant la fin de ce délai, il reste redevable du montant correspondant aux prestations déjà fournies. Les Équipements doivent être retournés complets et en bon état ; les frais de retour sont à charge du client.

Article 10 - Force majeure

La survenance d'un cas de force majeure, empêchant IPTELECOM de faire face à ses obligations, l'autorise à suspendre ou à annuler la commande, en tout ou en partie, sans indemnisation du client, et l'exonère de toute responsabilité.

Article 11 - Protection des données personnelles

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

Article 12 - Dispositions diverses

12.1. La nullité éventuelle d'une ou de plusieurs clauses des présentes conditions générales n'altère pas la validité des autres dispositions.

12.2. 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.

12.3. Lorsque le client est un consommateur au sens du Code de droit économique, toute clause d'indemnisation prévue en faveur d'IPTELECOM bénéficie réciproquement au client en cas d'inexécution d'IPTELECOM à ses propres obligations.

Article 13 - Plaintes et médiation

En cas de plainte ou de problème, le Client s'adresse au Service Clients d'IPTELECOM — Place de Scry, 2a, 5640 Mettet — par téléphone au 078 38 01 02 ou via www.iptelecom.be/contact.

Si le Client n'est pas satisfait de la réponse donnée par notre Service Clients, il peut s'adresser au Service de Médiation pour les Télécommunications : Boulevard du Roi Albert II 8, boîte 3, 1000 Bruxelles — Téléphone : 02 223 06 06 — Email : plaintes@mediateurtelecom.be — Site web : www.mediateurtelecom.be.

Article 14 - 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 du Code judiciaire.