Conditions générales

Abonnement

09/2023

Contenu

1. Généralités 3
2. Procédure d'activation du contrat du Service hey! et/ou de services supplémentaires 3
3. Droit de rétractation 5
4. Prestations et obligations de Orange Belgium s.a. 5
5. Obligations du Client 7
6. Facturation et modalités de paiement 9
7. Cession de Contrat 10
8. Suspension du Contrat 10
9. Résiliation 11
10. Renonciation au client 11
11. Information au Client 11
12. Nullité 11
13. Plaintes et litiges 12

1. Généralités

Orange Belgium s.a., société anonyme de droit belge dont le siège social est sis Avenue du Bourget 3 à 1140 Bruxelles et ayant comme numéro d'entreprise BE0456.810.810 (ci-après «Orange Belgium s.a.»), commercialise et exploite ses services sous la marque déposée et la dénomination commerciale 'hey!'. Dans les Conditions générales reprises dans le présent document, hey! comprend le Service Mobile. Elles énumèrent l'ensemble des droits et obligations de Orange Belgium s.a. et du Client dans le cadre de la fourniture du Service hey!. Les relations contractuelles entre Orange Belgium s.a. et le Client (ci-après dénommées 'le Contrat') sont régies par les présentes Conditions générales, la demande de contrat et ses avenants éventuels ainsi que par les tarifs applicables.

Des services liés au Service Mobile peuvent être offerts dans le cadre du Service hey!. Selon le service contracté, un contrat particulier entre le Client et Orange Belgium pourra être conclu. En cas de contradiction entre les dispositions du contrat particulier et le Contrat, c'est le contrat particulier qui primera.

Si le Client achète un appareil de téléphonie mobile dans le cadre de la Convention, cet achat fait partie intégrante de la Convention et en constitue un élément. Le Client obtient la propriété de l'appareil de téléphonie mobile conformément aux conditions liées à son achat et à son utilisation. Tous les prix mentionnés dans les présentes Conditions générales s'entendent TVA comprise.

On entend par 'tous moyens écrits' dans les présentes Conditions générales, tout courrier - recommandé ou non.

2. Procédure d'activation du contrat du Service hey! et/ou de services supplémentaires

2.1. Informations à fournir

2.1.1. Le Client qui introduit une demande de contrat pour le Service hey! et/ou pour des services supplémentaires est tenu de dûment remplir le formulaire de demande de contrat à destination d'Orange Belgium s.a. et de fournir, à tout moment et sur simple demande d'Orange Belgium s.a., les documents suivants :

- si le Client est une personne physique, le Client fournira tous les documents officiels jugés nécessaires par Orange Belgium s.a. pour prouver son identité, son domicile ou son lieu de résidence permanent dans l'Union européenne afin de conclure le Contrat,
- si le Client est une personne morale ou une association de fait, le Client fournira :
  - un exemplaire des statuts officiels (publiés) et de toutes les modifications (parues) qui y auraient été apportées,
  - les documents officiels prouvant l'identité, le domicile ou le lieu de résidence permanent de la personne physique qui peut engager la société ou l'association de fait,
- tout document complémentaire permettant à Orange Belgium s.a. de vérifier les moyens financiers de la personne morale ou de l'association de fait et de ses membres.

Le Client doit pouvoir justifier d'un lien stable avec la Belgique conformément à la réglementation européenne. Un tel justificatif peut notamment consister en :

- un document valable qui atteste que la Belgique est le lieu de résidence,
- l'adresse postale ou de facturation du Client,
- le lieu de constitution ou d'établissement de la société,
- le lieu d'exercice effectif de sa principale activité économique.

Orange Belgium SA se réserve le droit d'exiger ces documents à tout moment : tant pendant la durée du Contrat que lors de la résiliation du Contrat.

2.1.2. Toute personne se présentant en tant que mandataire d'une personne physique ou morale ou d'une association de fait est tenue, sur simple demande d'Orange Belgium s.a. de s'identifier et d'apporter la preuve de sa qualité de mandataire.

2.1.3. Le Client s'engage à informer immédiatement Orange Belgium s.a. par courrier écrit à l'adresse mentionnée à l'article 13.1.1., de tout changement intervenu dans les informations fournies lors de l'introduction de la demande de contrat, et notamment de tout changement de domicile ou de siège social, de forme juridique et de raison ou dénomination sociale ou de toute information financière (compte bancaire, domiciliation, numéro de carte de crédit, date d'expiration...). Aucune modification et/ou refacturation rétroactive ne pourra être effectuée lors d'une notification tardive d'une modification de la part du Client.

2.1.4. Le Client est seul responsable de l'exactitude et de l'exhaustivité des informations qu'il fournit.

2.2. Motifs de refus

Orange Belgium s.a. se réserve le droit de limiter ou de refuser la demande de contrat ou l'accès aux réseaux étrangers ou à certains services optionnels pour un des motifs suivants :

- le Client refuse de fournir les informations requises visées à l'article 2.1. ou a livré des informations incorrectes, intentionnellement ou non,
- la demande de contrat n'a pas été dûment remplie,
- le Client n'a pas respecté les obligations lui incombant en vertu d'un autre contrat conclu avec Orange Belgium s.a.,
- en cas de preuves ou d'indices sérieux de non-paiement et/ou de fraude dans le chef du Client ou d'un usage du Service hey! qui est contraire au Contrat, aux dispositions légales ou réglementaires et/ou à l'ordre public ou aux bonnes mœurs,
- le Client est en défaut de paiement, comme décrit à l'article 6.8. des Conditions générales,
- le Client perturbe ou menace le bon fonctionnement du réseau Orange ou nuit à l'intégrité de celui-ci.

2.3. Dépôt de garantie

2.3.1. Orange Belgium s.a. se réserve le droit d'exiger, tant lors de la demande de contrat qu'en cours de Contrat, le paiement d'un dépôt de garantie à la suite d'un non-paiement ou d'un paiement partiel ou tardif lorsque le montant des communications du Client le justifie, lorsque les

informations résultant du dossier sont incomplètes, lorsque les contrôles effectués sur ce dernier le justifient ou lors de l'attribution des appels internationaux. Cette garantie s'élèvera à un maximum de 350 euros par carte SIM pour la téléphonie mobile.
2.3.2. Si le paiement d'un dépôt de garantie n'est pas effectué à la date fixée, la demande de contrat sera refusée ou il sera automatiquement mis un terme au Contrat sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité.
2.3.3. La somme versée à titre de garantie ne porte aucun intérêt.
2.3.4. La garantie sera intégralement affectée au paiement (partiel) de factures, à l'exception des trois premières factures que le Client reçoit après la date de paiement de la garantie. Le Client ne peut donc se prévaloir du droit de demander à Orange Belgium s.a. d'affecter la garantie au paiement (partiel) des 3 premières factures qui suivent la date de paiement de la garantie. Si le montant (résiduel) de la garantie ne peut être utilisé comme décrit ci-dessus, Orange Belgium s.a. remboursera le montant (résiduel) de la garantie au Client dans un délai d'un mois après la date de résiliation du Contrat pour autant que toutes les factures aient été acquittées par le Client.

2.4. Domiciliation par carte de crédit

2.4.1. En cas de domiciliation sur carte de crédit, Orange Belgium s.a. se réserve le droit, tant lors de la demande de contrat qu'en cours de Contrat, de demander un code d'autorisation à l'institution financière ayant attribué la carte de crédit. Orange Belgium s.a. en informe le Client au plus tard 24 heures avant la demande de paiement, par l'envoi d'un courrier ordinaire à l'adresse de facturation. En aucun cas Orange Belgium SA n'est autorisé à demander ou utiliser un code d'autorisation au cas où Orange Belgium s.a. dispose d'une garantie sur base de l'article 2.3. des présentes Conditions.
2.4.2. Le code d'autorisation habilitera Orange Belgium s.a., en cas de non-paiement intégral ou partiel d'une facture à la date d'échéance, à obtenir un montant de 60 euros auprès de l'institution financière ayant attribué la carte de crédit. Ces 60 euros seront affectés à l'acquittement du montant total ou partiel des factures impayées. Si la somme de 60 euros excède le montant des factures impayées, le solde en sera déduit de la (des) prochaine(s) facture(s).

2.5. Entrée en vigueur et durée du Contrat

2.5.1. Sauf convention contraire, le Contrat existe à partir du moment où il existe un concours des volontés entre les parties.
Pour le Service Mobile, le Contrat entre en vigueur le jour où la carte SIM (telle que définie à l'article 4.3.2. des présentes Conditions générales) est activée par Orange Belgium s.a.. La carte SIM est activée par Orange Belgium s.a. depuis le siège social de Bruxelles. Les redevances sont dues à partir du jour d'activation de la carte SIM ou esim.
2.5.2. Tous les droits et obligations du Contrat s'appliquent à partir du moment où il existe un concours des volontés entre les parties. Le Contrat lie le Client dès cet instant. Si le Client souhaite revenir sur l'accord passé, et ce même avant l'activation du Service, les dispositions prévues à l'article 9.2. des présentes Conditions générales sont d'application.
2.5.3. Orange Belgium s.a. s'engage à tout mettre en œuvre pour activer la carte SIM - sauf en cas de circonstances exceptionnelles, d'actions spéciales et/ou de promotions, et en cas de motif de refus tel que prévu à l'article 2.2. - dans un délai de 2 jours ouvrables (à l'exclusion du samedi) après le concours des volontés et dans la mesure où Orange Belgium SA dispose d'un dossier complet.
2.5.4. Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée, et peut être résilié à tout moment par tous moyens écrits.
2.5.5. Le Contrat est conclu pour une carte (dénommée carte principale) et plusieurs autres cartes éventuelles (dénommées cartes supplémentaires), et ce, à concurrence de maximum 4 cartes.
2.5.6. La durée d'(une) éventuelle(s) carte(s) SIM supplémentaire(s) est déterminée par la durée liée à la carte SIM principale.
Les avantages de fidélité applicables à la carte principale remplacent les avantages de fidélité liés aux/à l'éventuelle(s) carte(s) supplémentaire(s).
2.5.7. Si le Client change de plan tarifaire, ou s'il reprend le contrat d'une autre personne, il reste lié à la période contractuelle originale. Lors de tout changement de plan tarifaire, le Client accepte les nouvelles modalités de fidélité et renonce aux éventuels avantages de fidélité et promotionnels originaux. Le Client peut modifier à tout moment la durée de sa période de contrat, à condition que la nouvelle durée soit plus longue que la précédente. La date du changement sera également la date du début de la nouvelle période. Lors du changement de la période de contrat, le Client accepte les nouvelles modalités de fidélité et renonce aux éventuels avantages de fidélité et promotionnels originaux.

2.6. Modification du Contrat et/ou augmentation tarifaire

2.6.1. Orange Belgium s.a. peut revoir et adapter ses prix une fois par an, en fonction de l'indice des prix à la consommation.
2.6.2. En cas de modification d'une clause du Contrat, le Client en est averti au moins un mois avant l'entrée en vigueur de la modification. En cas d'augmentation tarifaire, le Client en sera informé avant la date d'entrée en vigueur de l'augmentation des tarifs. De telles modifications du Contrat et/ ou des modifications tarifaires peuvent être consultées sur le site web de hey ! (www.heytelecom.be) dès la publication de la modification.
2.6.3. Le Client qui refuse une modification du Contrat a le droit de résilier le Contrat, sans indemnité de rupture, au plus tard trois mois après la notification des modifications, et ce par l'un des moyens écrits adressés à Orange Belgium s.a., à moins que les modifications proposées sont manifestement au bénéfice exclusif du Client, sont de nature strictement administrative et n'ont aucun impact négatif sur le Client ou sont directement imposées par ou en vertu d'une réglementation ne laissant aucun choix aux opérateurs en termes de mise en œuvre ou s'il s'agit d'une augmentation liée à l'indice des prix à la consommation conformément à l'article 2.6.1 des présentes Conditions Générales.

2.7. Signature du Client

2.7.1. Un document scanné avec signature a la même force probante que celle du message original et de la signature originale.
2.7.2. Chaque confirmation de modification du Service hey! ou d'activation de service(s) supplémentaire(s) présentée ou proposée par Orange Belgium s.a. dans le cadre du Contrat et envoyée par mail, via le site hey!, engage le Client. Le Client est dès lors contractuellement lié pour la modification concernée du Service hey! ou l'activation du/des service(s) supplémentaire(s). Les données de communications électroniques afférentes sont conservées par Orange Belgium s.a. pour une durée aussi longue que nécessaire.

3. Droit de rétractation

3.1. Si le Client est un consommateur et que le Contrat est conclu à distance, le Client dispose d'un délai de 14 jours calendrier pour se rétracter, sans avoir à motiver sa décision et sans être redevable d'une indemnité. Ce droit est uniquement ouvert aux personnes physiques agissant à des fins exclusivement privées, à savoir qui n'entrent pas dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale. Pour exercer le droit de rétractation, le Client doit informer Orange Belgium s.a. de sa décision de se rétracter du Contrat par le biais d'une déclaration dénuée d'ambiguïté. Pour ce faire, le Client peut remplir le formulaire prévu à cet effet sur son espace client My hey!. Pour respecter le délai de rétractation, il suffit que le Client envoie la notification de sa décision d'exercer son droit de rétractation avant l'expiration de ce délai. Le délai de rétractation expire après une période de 14 jours calendrier à compter de la livraison du bien acheté si le Contrat porte sur la vente de biens, et après un délai de 14 jours calendrier à compter de la conclusion du Contrat s'il s'agit d'un contrat de services ou si le Contrat a trait à un contenu numérique non fourni sur un support matériel.

3.2. Si le Client se rétracte du Contrat, Orange Belgium s.a. lui remboursera tous les paiements qu'il a déjà effectués, en ce compris les frais de livraison (à l'exception des éventuels frais supplémentaires liés au fait que le Client a choisi un mode de livraison autre que le mode le moins coûteux standard proposé par Orange Belgium s.a.). Orange Belgium s.a. rembourse le Client en utilisant le même mode de paiement que celui utilisé par le Client pour la transaction initiale, sauf accord du Client pour l'utilisation d'un autre moyen de paiement et pour autant que le remboursement n'occasionne pas de frais pour le Client. Le remboursement est effectué sans retard excessif et au plus tard dans les 14 jours calendrier qui suivent celui où Orange Belgium s.a. a été informé de la décision du Client de se rétracter du Contrat. Si le Contrat porte sur la vente d'un/de bien(s), Orange Belgium s.a. peut différer le remboursement jusqu'au moment où celui-ci a récupéré les biens ou jusqu'au moment où le Client a démontré avoir renvoyé les biens, selon l'événement qui survient en premier. Si des biens, des équipements ou tout autre accessoire nécessaire à l'exécution du Service hey! ont été mis à disposition du Client dans le cadre du Contrat, le Client est tenu de contacter hey!/Orange Belgium s.a. pour obtenir les instructions pour le renvoi de ceux-ci. Le renvoi s'effectue aux frais du Client et au plus tard 14 jours calendrier après que le Client a notifié sa décision de rétractation à Orange Belgium s.a.. Ce délai est respecté si le Client renvoie les biens avant l'expiration du délai de 14 jours. Les biens, équipements et accessoires doivent être renvoyés intacts et dans leur emballage original. Le Client est responsable de toute diminution de la valeur des biens, équipements et accessoires quelconques résultant d'une utilisation inappropriée ou de manipulations de ceux-ci autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ceux-ci. Si le Contrat est un contrat de services et que le Client a demandé l'exécution de la prestation de services pendant le délai de rétractation, Orange Belgium s.a. lui facturera un montant proportionnel aux services déjà fournis jusqu'au moment où le Client a informé Orange Belgium s.a. de sa décision d'exercer son droit de rétractation par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le Contrat. Si le Contrat porte sur la livraison de contenu numérique non fourni sur un support matériel, le Client reconnaît qu'il perd son droit de rétractation si l'exécution du Contrat a commencé avec son autorisation préalable.

4. Prestations et obligations de Orange Belgium s.a.

4.1. Lors de l'introduction de la demande de contrat, Orange Belgium s.a. communique au Client toutes les informations utiles relatives au Service hey! (capacité du Service hey!, options disponibles, tarification...). Un webchat est disponible du lundi au dimanche de 8 h à 22 h (sauf jours fériés), afin de répondre, dans la mesure du possible, aux questions, problèmes et plaintes du Client relatifs au Service hey!. Le webchat ainsi que l'espace FAQ sur lequel sont recensées les questions qui sont les plus souvent posées ainsi que les réponses qu'il convient d'y apporter sont accessibles sur le site web de hey! : www.heytelecom.be

4.2. Orange Belgium s.a. s'engage à mettre tout en œuvre pour fournir de manière optimale l'accès du Client au réseau de télécommunications Orange Belgium s.a. : le Service Mobile. Cette obligation est une obligation de moyen et Orange Belgium s.a. détermine seul les moyens techniques nécessaires à la réalisation de cet accès dans les meilleures conditions, et utilise à cette fin les informations techniques à sa disposition en fonction des technologies utilisées. Orange Belgium s.a. rappelle qu'il souhaite assurer à tout moment la qualité optimale de son réseau. Cela peut nécessiter des travaux d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension de son réseau. De tels travaux peuvent provoquer des perturbations que le Client devra tolérer. Orange Belgium s.a. lui demande de faire preuve de compréhension. hey! met tout en œuvre pour limiter autant que possible de telles perturbations et les lever le plus vite possible.

4.3. Spécificités relatives au Service Mobile

4.3.1. La téléphonie mobile est une forme de communication sans fil et fonctionne par propagation de signaux radio. Etant donné que ces signaux peuvent être perturbés par une source externe ou par des obstacles inhérents aux bâtiments, à la végétation ou au relief, une transmission parfaite ne peut être garantie partout et en permanence. De plus, la qualité du Service Mobile dépend aussi de la qualité de l'appareil de téléphonie mobile utilisé par le Client.
4.3.2. hey! ne peut être tenu responsable d'une quelconque perturbation dans la transmission résultant des circonstances mentionnées ci-dessus. La vitesse maximale estimée et la vitesse annoncée pour le téléchargement descendant (download) et ascendant (upload) de services d'accès à l'internet mobile sont disponibles sur le site web de hey!. La vitesse maximale estimée est la valeur de la vitesse que les Clients hey! peuvent s'attendre à obtenir en différents endroits du territoire de couverture dans les conditions d'utilisation réalistes. Etant donné que différents facteurs peuvent avoir une influence sur la vitesse maximale estimée, il est probable que le Client n'atteigne pas ces valeurs partout et en permanence. Le Client retrouvera plus d'informations sur le site web quant à la gestion de trafic appliquée par Orange Belgium s.a. pour assurer une qualité optimale sur le réseau d'Orange et éviter une (sur)saturation.
4.3.3. hey!/Orange Belgium s.a. remet à son Client une carte à microprocesseur, la carte SIM hey!/Orange (ci-après dénommée 'carte SIM') à placer dans l'appareil de téléphonie mobile afin d'avoir accès au Service Mobile. La carte SIM contient toutes les données d'identification du Client au travers du réseau, quel que soit l'appareil de téléphonie mobile utilisé pour émettre ou recevoir des appels. Elle représente le contrat du Client au réseau et au Service Mobile. L'accès à la carte SIM est sécurisé par un code PIN qui peut être utilisé par le Client suivant les modalités d'utilisation fournies dans les manuels de son appareil de téléphonie mobile.
4.3.4. Un numéro d'appel hey! est attribué lors de l'activation. Sauf convention contraire entre Orange Belgium s.a. et le Client ou si le Client transfère son numéro dans le cadre de la Portabilité des Numéros Mobiles, le Client ne peut se prévaloir d'aucun droit pour exiger un numéro de téléphone déterminé. En cas de convention entre Orange Belgium s.a. et le Client prévoyant le choix par le Client de son numéro, celui-ci est

soumis à disponibilité. À la demande du Client, le numéro d'appel peut être modifié. Il sera répondu favorablement à cette demande sous réserve des disponibilités techniques.
4.3.5. Si cette modification est de nature à engendrer des frais, Orange Belgium s.a. en informe le Client et ce, avant la modification définitive du numéro d'appel.
4.3.6. Sauf avis contraire du Client dans les 5 jours calendriers qui suivent la mention précitée, Orange Belgium s.a. modifie le numéro d'appel Orange du Client, avec les frais y afférents. En tout état de cause, il est fortement recommandé au Client de ne communiquer son numéro d'appel qu'après confirmation de celui-ci par Orange Belgium s.a..
4.3.7. Orange Belgium s.a. se réserve par ailleurs le droit de modifier, pour des raisons liées à l'exploitation du Service hey!, le numéro d'appel hey! attribué au Client moyennant un délai de préavis de deux mois au moins.
4.3.8. En matière d'utilisation de cartes SIM sur d'autres réseaux mobiles à l'étranger (roaming), le Service Mobile est également défini par la (les) zone(s) géographique(s) à partir de laquelle (desquelles) le Client souhaite émettre des appels et celle(s) à l'intérieur de laquelle (desquelles) il souhaite en recevoir et par les accords commerciaux conclus par Orange Belgium s.a. Pour le roaming à partir d'un Etat membre de l'Union européenne, le Client bénéficie, conformément à la réglementation européenne, des volumes nationaux (minutes, SMS, MMS et internet) inclus dans son forfait national sans surcoût par rapport à la compensation mensuelle prévue pour sa formule d'abonnement et dans les limites d'une utilisation non abusive tels que repris à l'article 4.1.1. Les appels effectués en roaming vers des numéros spéciaux (0800, 090x..) et numéros courts seront facturés en tenant compte des coûts définis par les prestataires et opérateurs concernés. L'appel peut être facturé par Orange Belgium s.a. même si le numéro spécial est gratuit dans ce pays. Par ailleurs, les appels téléphoniques et les connexions data effectués en zones maritimes (par exemple depuis un bateau lors d'une croisière) utilisent les réseaux satellites correspondant à une autre zone géographique et sont hors de l'Union européenne. Pour les usages effectués au-delà du forfait depuis l'Union européenne, le tarif national du Contrat s'applique. Pour l'internet mobile, les usages réalisés depuis un pays de l'Union européenne peuvent faire l'objet d'une politique d'usage raisonnable de la part de Orange Belgium s.a. dans les conditions définies dans la fiche tarifaire en vigueur et dans le respect de la réglementation européenne. La liste des pays dans lesquels le roaming est possible et les tarifs roaming peuvent être modifiés selon l'évolution de ces accords. La liste des pays et les tarifs sont disponibles auprès de Orange Belgium s.a. et peuvent être consultés sur le site web de hey! (www.heytelecom.be). Conformément à la réglementation européenne, Orange Belgium s.a. met en place un système de transparence et de protection tarifaire en vertu duquel le Client sera averti lorsqu'il aura consommé 80 % d'un certain seuil financier, fixé à 50 euros (TTC), et les sessions data roaming seront interrompues lorsque le seuil financier de 60 euros (TTC) aura été entièrement consommé, Orange Belgium s.a. avertit en outre le Client que certains appareils de téléphonie mobile se connectent sur internet et peuvent télécharger des données en itinérance (roaming) de manière automatique et incontrôlée et que le Client peut interrompre de telles connexions automatiques à des services de données en itinérance. Le Client peut trouver plus d'informations à ce sujet dans le mode d'emploi de l'Appareil concerné. Conformément à la réglementation européenne, le Client peut choisir des services de roaming particuliers délivrés par d'autres fournisseurs de services de roaming, selon les modalités décrites sur le site web de hey!.
4.3.9. Portabilité du numéro mobile
La portabilité du numéro mobile signifie que les Clients peuvent conserver leur numéro de téléphone mobile lorsqu'ils changent d'opérateur. Seul le numéro de téléphone mobile peut être transféré, pas les services ni les options. Le Client conserve le droit de transférer le numéro de téléphone mobile vers un autre opérateur pendant un mois à compter de la date de résiliation du Contrat. Le Client qui souhaite transférer son numéro mobile chez un autre opérateur doit demander au nouvel opérateur de prendre les mesures nécessaires au transfert du numéro mobile. Cet opérateur résiliera le contrat avec l'ancien opérateur, moyennant l'obtention d'une procuration de la part du Client. Le transfert du numéro du Client à hey!/Orange Belgium s.a. ne dispense pas le Client de respecter ses obligations vis-à-vis de l'opérateur précédent. En cas de non-respect, le Client risque de devoir verser une indemnité à cet opérateur. Le Client est seul responsable à cet égard. Orange Belgium s.a. respectera les dispositions légales relatives au transfert des numéros. hey!/Orange Belgium s.a. tiendra aussi compte, dans la mesure du possible, de la date de portage souhaitée par le Client. Orange Belgium s.a. prendra les mesures nécessaires pour réaliser rapidement et correctement le transfert demandé par le Client après validation de la demande de transfert de numéro par l'ancien opérateur. Des obstacles techniques sont susceptibles d'empêcher le transfert du numéro à la date souhaitée, par exemple en raison de l'échange obligatoire de données via le processus automatisé de la base de référence centrale. Si le numéro n'est pas transféré à temps, le Client peut avoir droit à une compensation. Il doit, pour ce faire, s'adresser au nouvel opérateur. hey!/Orange Belgium s.a. ne peut cependant pas être tenu pour responsable si le transfert n'est pas exécuté ou est exécuté tardivement pour une raison dépendant de l'opérateur précédent ou du Client lui-même. Si le processus de transfert échoue, l'ancien opérateur réactive le numéro du Client et les services associés dans les mêmes conditions précédemment obtenues jusqu'à ce que le transfert et l'activation des services par le nouvel opérateur soient réalisés. Les opérateurs s'efforcent de ne pas interrompre le service.
Orange Belgium s.a. ne peut pas, en particulier, être tenu pour responsable en cas de demande de transfert fausse, incorrecte ou illisible.
4.3.10. Accès aux services d'urgence
Les appels vers les services d'urgence (services 1XX, mais également notamment les services Child Focus et Centre Antipoisons) sont autorisés pour autant que le client ait une carte SIM active. Un client a une carte SIM active lorsqu'il est sous contrat avec Orange Belgium s.a. pour le Service Mobile. En cas d'appel d'urgence, Orange Belgium s.a. communique aux services d'urgence les coordonnées du point central de la cellule du réseau mobile qui est utilisée par l'appelant. Les services d'urgence reçoivent les données du Client telles que communiquées lors de la conclusion du Contrat. Certains services d'urgence (par exemple le 112) peuvent être atteignables depuis tous les réseaux (y compris donc dans les lieux où hey!/Orange Belgium s.a. n'offre aucune couverture). Toutefois, d'autres services d'urgence sont atteignables uniquement depuis les lieux où Orange Belgium s.a. offre une couverture. Dans les Etats membres de l'Union européenne, le Client peut atteindre les services d'urgence locaux en composant le numéro 112. Les services d'urgence belges soutiennent le service Advanced Mobile Location (AML). Autrement dit, en cas d'appel d'urgence, tout téléphone compatible avec l'AML (c.-à-d. la plupart des smartphones) enverra la position la plus précise qu'il peut obtenir aux services d'urgence. Les informations de localisation ne seront envoyées aux services d'urgence que lorsque vous appelez le 112 ou le 101 (ou encore l'ancien numéro 100, qui n'est plus activement promu). L'envoi des données de localisation est conforme à la législation belge et vise uniquement à localiser l'incident d'une manière plus efficace.

4.4. Modification des prestations

4.4.1. En cas de nécessités liées à l'exploitation ou à l'organisation du Service hey!, Orange Belgium s.a. peut être amené à modifier le contenu ou les caractéristiques de ses prestations, sans toutefois en modifier les caractéristiques essentielles.
4.4.2. Sauf cas de force majeure, ou au cas où cela lui serait impossible pour des raisons pratiques ou techniques, Orange Belgium s.a. s'engage à prévenir le Client de tout changement ayant des implications pour les appareils de téléphonie mobile. La nécessité éventuelle d'un remplacement ou d'une modification de l'appareil de téléphonie mobile permettant l'accès à un certain service hey! et/ou à des services

supplémentaires ne donne droit à aucun dédommagement dans le chef du Client à condition que la modification ou le remplacement soit indépendant de la volonté d'Orange Belgium s.a..

4.5. Protection de la vie privée

4.5.1. Orange Belgium s.a., en sa qualité de responsable du traitement, traite les données à caractère personnel qui lui sont fournies par le Client, en ce compris les éventuelles données à caractère personnel relatives aux utilisateurs du Service hey! et/ou des services supplémentaires (les 'Utilisateurs'). Afin d'obtenir davantage d'informations à ce sujet, veuillez consulter la politique de protection de la vie privée Orange Belgium s.a. sur www.heytelecom.be
4.5.2. Dans le seul cas où le Client indique qu'il souhaite voir figurer ses coordonnées dans les annuaires téléphoniques et services de renseignements en ligne, Orange Belgium s.a. transmet les données fournies par le Client, telles que le nom, l'adresse et le numéro de téléphone, aux éditeurs des annuaires téléphoniques et services de renseignements.
Lorsque le Client indique qu'il souhaite être répertorié dans les annuaires téléphoniques et services de renseignement, ceci vaut pour tous les éditeurs d'annuaires téléphoniques et services de renseignements.
Les annuaires téléphoniques et services de renseignement poursuivent les objectifs suivants : la recherche d'un numéro de téléphone sur base du nom et de l'adresse ou sur base du nom et du code postal via internet ou par téléphone. Le Client doit donner son accord exprès pour que son nom et son adresse puissent être obtenus sur base du numéro de téléphone.
Orange Belgium s.a. transmet aux éditeurs d'annuaires téléphoniques et aux services de renseignements uniquement les informations que le Client a fournies à cette fin.
Le Client peut modifier ou même supprimer les données qu'il a fournies s'il ne souhaite plus figurer dans les annuaires téléphoniques ou les services de renseignements. Le Client doit tenir compte du fait que l'entrée en vigueur des modifications et/ou suppressions dépend des délais appliqués par les annuaires ou services d'information. Le Client est seul responsable de l'exactitude et de l'exhaustivité des informations qu'il fournit. La responsabilité de Orange Belgium s.a. se limite à la transmission exacte des informations fournies par le Client aux éditeurs d'annuaires et aux services de renseignements téléphoniques.
4.5.3. Le Client peut gratuitement s'inscrire sur la liste 'Ne m'appelez plus' pour s'opposer à l'utilisation à des fins de marketing direct du numéro ou des numéros de téléphone qui lui sont attribués. Pour plus d'informations : www.centralnumberdatabase.be ou www.ne-m-appelez plus.be. Le Client peut encore recevoir des appels de marketing direct jusqu'à un mois au plus tard après l'inscription.

4.6. Mesures prises par Orange Belgium s.a. en cas d'incidents liés à l'intégrité et à la sécurité

Orange Belgium s.a. s'engage à intégrer des protections dans le réseau Orange télécom et IT afin de minimiser les risques d'abus. Orange Belgium s.a. ne pourra toutefois pas exclure toute forme d'utilisation inappropriée. Au même titre que pour les autres incidents, l'Orange Operation Center suit les incidents liés à l'intégrité et à la sécurité 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, et le cas échéant demande le soutien d'experts techniques.

4.7. Responsabilités d'Orange Belgium s.a.

4.7.1. Orange Belgium s.a. ne peut être tenu responsable en cas de ou par le fait de :
- mauvaise utilisation du Service hey! et/ou des services supplémentaires par le Client,
- mauvais fonctionnement ou mauvaise utilisation de l'appareil de téléphonie mobile ou fixe et/ou de ses accessoires ou d'utilisation de matériel non agréé,
- dérangements ou mauvaise qualité du Service hey! et/ou des services supplémentaires en raison de facteurs externes,
- l'intervention de tiers, malgré les mesures de sécurité prises par Orange Belgium. s.a., en ce compris les mesures prises par le Client à la suite de SMS ou d'emails frauduleux,
- interruption ou fin du Service hey! et/ou des services supplémentaires, conformément aux Conditions générales, et cela, même si cette interruption ou fin de service devait faire subir des inconvénients à des tiers, directement ou indirectement,
- modification consécutive aux règlements de l'IBPT ou de toutes autres autorités de régulation,
- cas de force majeure.

4.7.2. Orange Belgium s.a. n'est pas responsable du contenu des communications, messages et flux de données ni des dommages qu'ils pourraient causer, quelle que soit la technologie utilisée. Afin de lutter contre l'utilisation frauduleuse des messages utilisant les services SMS et MMS d'Orange Belgium s.a., Orange Belgium s.a. peut bloquer ces SMS et MMS frauduleux suite à une enquête basée sur une liste de numéros et de mots clés frauduleux
4.7.3. Orange Belgium s.a. ne peut être tenu responsable des services demandés par le Client et offerts par des tiers, prestataires de services externes ou partenaires premium, qui sont accessibles par l'intermédiaire du réseau de Orange Belgium s.a. et facturés par le biais des factures de Orange Belgium s.a. Les prestataires de services sont des tiers qui fournissent des services tiers directement au Client. Les services tiers désignent les appels ou les messages vers des numéros surtaxés (tels que les numéros 090x, etc.) pour des jeux, des sonneries, du chat et d'autres services ou produits achetés via Internet, qui sont distribués par des tiers et facturés au Client par Orange Belgium s.a.
Il ne s'agit pas de services fournis par Orange Belgium s.a. Orange Belgium s.a. agit ici uniquement dans le but de facturer les services et d'encaisser le paiement au nom et pour le compte de ces tiers. La responsabilité de Orange Belgium s.a. ne peut être engagée vis-à-vis:
■ des services tiers, de leur contenu, de leur légalité, de leur bonne exécution ou des montants facturés par le tiers, même si Orange Belgium s.a. en tire un certain bénéfice ou si elle se charge de facturer ces services pour le compte de ces tiers.
■ de l'utilisation des services tiers par le Client,
■ des transactions entre un tiers et le Client.
Sauf spécification contraire expressément acceptée par Orange Belgium s.a., Orange Belgium s.a. ne fait en aucune manière partie du contrat conclu entre le tiers et le Client. En cas de contestation du Client relative à ces services tiers, le Client devra s'adresser directement au prestataire concerné. Les coordonnées des prestataires de services des numéros 070 et 090x peuvent être consultées sur le site internet www.crdc.be, les coordonnées des prestataires de services SMS et multimédia sur www.heytelecom.be
4.7.4. Orange Belgium s.a. ne pourra en aucun cas être tenu responsable de dommages immatériels ou indirects tels que la perte de bénéfices ou de chiffre d'affaires, de clients, de données ou de contrats. Dans tous les cas, et sans préjudice des dispositions légales impératives, la responsabilité de Orange Belgium s.a. se limite à un montant équivalent à trois (3) mois de frais mensuels des Services concernés.

5. Obligations du Client

5.1. Usage normal

Le Client s'engage à utiliser le Service hey! et/ou les services supplémentaires qui lui sont fournis par hey! en bon père de famille et exclusivement pour son usage propre, conformément aux dispositions du Contrat, des lois et règlements en vigueur. Il est interdit d'utiliser le Service hey! et/ou les services supplémentaires en violation de l'ordre public et des bonnes mœurs. Le Client s'engage également à faire un usage normal du Service hey! et/ou des services supplémentaires. Les usages suivants ne sont pas considérés comme un usage normal (liste non exhaustive) :

- l'usage dans le but de détourner directement ou indirectement des communications électroniques ou de revendre, de quelque façon que ce soit, le Service hey! et/ou les services supplémentaires à des tiers, et ce, dans la mesure où cette utilisation interviendrait sans l'accord écrit et préalable d'Orange Belgium s.a.,
- l'usage de manière telle que certaines fonctions du réseau Orange ou d'un autre réseau normalement repris sur le réseau Orange ne sont plus assurées de manière fiable et correcte, telles que la transmission du numéro d'identification de l'appelant (sauf instruction contraire), la transmission du numéro IMEI de l'appareil de téléphonie mobile émettant l'appel, l'interception et l'enregistrement des communications conformément à l'ordre d'une autorité judiciaire ou administrative compétente, ou encore l'enregistrement et la conservation des données d'appel et d'identification,
- l'usage d'une manière qui ne permet pas l'identification ou
- la localisation géographique de l'appelant en cas d'appel d'urgence, ou qui cause la surcharge du réseau Orange ou gêne le bon fonctionnement de celui-ci, ou par lequel les tarifs d'interconnexion d'Orange Belgium SA peuvent être contournés,
- tout autre usage que celui mentionné par le Client à Orange Belgium s.a. lors de la souscription d'un Service,
- l'usage qui s'écarte de façon significative des moyennes calculées pour les Clients du Service hey! quant à la fréquence ou à la répartition entre les différents types de connexion (téléphone, transmission de données, SMS, MMS...) ou quant au temps de connexion,
- l'usage à l'aide d'un dispositif que hey!/Orange Belgium s.a. a identifié comme ayant été ou étant utilisé d'une manière visée par l'un des points qui précèdent, tout autre usage qui serait contraire à des conditions particulières du Service hey! et/ou de services supplémentaires applicables.

La preuve des utilisations prohibées mentionnées peut être rapportée par Orange Belgium s.a. par toute voie de droit, en ce compris à l'aide de données et de relevés, enregistrés par ses propres systèmes ou ceux de tout autre opérateur de réseaux de télécommunication ou prestataires de services de télécommunication pour ce qui concerne les communications ayant transité par ceux-ci. Ces données et relevés feront foi tant vis-à-vis du Client que d'Orange Belgium s.a. et ce, jusqu'à preuve du contraire.
Les cartes SIM ne pourront être utilisées que dans des terminaux mobiles individuels ('handset') et ne pourront en aucun cas être insérées dans des appareils de type 'Sim box', 'GSM gateways' ou de tout autre type, similaire ou non.
Les cartes SIM seront destinées à un usage purement personnel et ne seront en aucun cas utilisées dans le cadre de reventes de communications ou de rerouting. Le Client s'engage à respecter les droits intellectuels et autres droits des tiers. Sauf accord contraire convenu expressément entre les parties, il est interdit au Client d'envoyer à des tiers par le Réseau Orange des messages qui contiennent ou suggèrent un quelconque message commercial. Sous réserve d'autorisation écrite, explicite et préalable d'Orange Belgium s.a., il est interdit au Client de commercialiser le Service hey! en tout ou en partie, directement ou indirectement.

5.2. Responsabilité

Le Client est seul responsable envers Orange Belgium s.a. pour l'usage du Service hey! et/ou des services supplémentaires. Le Client est seul responsable de l'exécution de ses obligations contractuelles, et ce, même s'il a inscrit plusieurs Utilisateurs. Orange Belgium s.a. ne doit en aucun cas tenir compte d'une cession à des tiers faite en infraction à l'article 7.2. des présentes Conditions générales. Le Client est seul responsable de tous les dommages causés suite au non-respect de l'une des obligations dans le cadre de son Contrat.

5.3. Le Service Mobile

5.3.1. La carte SIM
Orange Belgium s.a. demeure propriétaire de la carte SIM qui est remise au Client suite à l'approbation de sa demande de contrat. Le Client s'engage à ne pas la céder, la louer, la détruire ou l'endommager de quelque manière que ce soit. Il s'engage à la restituer immédiatement à Orange Belgium s.a. à la première demande de celui-ci. Le Client est tenu de prendre toutes les précautions nécessaires pour éviter les utilisations abusives ou malveillantes de sa carte SIM. Toute tentative de contrefaçon des données d'identification technique écrites dans la carte SIM et tout usage frauduleux ou irrégulier de la carte SIM sont interdits. Le Client s'engage à ne pas soumettre la carte SIM à un processus de décompilation, analyse ou rétrotechnique, à ne pas créer de logiciels dérivés et à ne pas utiliser la carte SIM d'une autre manière que celle prévue dans le cadre du Contrat. Le Client est responsable de tout dégât causé à Orange Belgium s.a. ou à un tiers suite à l'utilisation de sa carte SIM, quel que soit l'utilisateur de ladite carte SIM et l'appareil dans lequel celle-ci a été insérée, et ce, même en cas de perte ou de vol. En cas de perte ou de vol de la carte SIM, le Client reste responsable de l'utilisation et du paiement jusqu'au moment où il en informe Orange Belgium s.a. et lui demande de suspendre temporairement la carte SIM via le webchat disponible sur le site www.heytelecom.be. Le Client recevra ensuite une nouvelle carte SIM et le Service Orange sera réactivé. La perte ou le vol d'une carte SIM ne signifie pas la fin du Contrat. Le Client est seul responsable de l'insertion correcte de la carte SIM dans son appareil de téléphonie mobile. En cas de blocage ou d'endommagement de la carte SIM suite à une mauvaise manipulation effectuée par le Client, une nouvelle carte SIM sera fournie après demande auprès du service de webchat de hey!. Dans ce cas, le Client devra supporter les frais de renouvellement de la carte SIM (tarifs : www.heytelecom.be). En cas de carte SIM défectueuse (défaut de fabrication ou mauvaise configuration de la carte SIM), une nouvelle carte SIM sera attribuée gratuitement au Client.
5.3.2. Les appareils de téléphonie mobile
Le Client s'engage à n'utiliser que des appareils de téléphonie mobile agréés conformément à la réglementation belge et en parfait état de fonctionnement. Il s'interdit de relier des téléphones mobiles et des accessoires ou tout appareil pouvant entraîner des perturbations du Service ou du réseau Orange. Avant comme après l'activation du Contrat du Client, il peut lui être demandé de présenter son téléphone mobile à des fins de contrôle. S'il est prouvé que celui-ci a causé ou peut causer des perturbations, ou que l'appareil est d'origine douteuse, Orange Belgium s.a. a le droit de prendre toutes les mesures nécessaires aux fins de protéger le réseau Orange. Le Client est informé du fait que certains services

spécifiques nécessitent un appareil spécifique et/ou des accessoires ou logiciels spécifiques. Le Client est seul responsable de la conformité de ses appareils et programmes pour le Service hey! et/ou les services supplémentaires qu'il souhaite utiliser.
5.3.3 Utilisation des services de transmission de données
1. Orange Belgium s.a. ne pourra être tenu responsable si des causes externes, qui ne peuvent lui être imputées, compliquent ou rendent impossible l'accessibilité aux services de transmission de données ou influencent le temps ou la quantité de données nécessaires pour obtenir les informations souhaitées.
2. Le Client est averti que certains services de transmission de données requièrent un matériel spécifique. De cette façon, Orange Belgium s.a. peut offrir des services qui donnent accès au Service Mobile sans que le Client doive utiliser son appareil de téléphonie mobile. Le Client sera seul responsable de la conformité de son matériel aux services qu'il désire utiliser.
3. Orange Belgium s.a. pourra modifier à tout moment les services ou catégories de transmission de données disponibles sans pour autant exclure la possibilité d'utiliser ces services.
4. Le Client peut seulement utiliser les services de transmission de données à des fins personnelles et normales, conformément aux dispositions du Contrat et à la législation en vigueur.
5.3.4. Orange Belgium s.a. se réserve le droit - sans notification préalable - de restreindre ou d'empêcher l'accès à certains services ou informations, ainsi que de modifier le contenu des services ou de l'information si leur contenu risque de contrevenir aux lois et réglementations en vigueur, à l'ordre public ou aux bonnes mœurs communément admises en Belgique ou sur tout autre territoire de droit où le service hey! est accessible. Orange Belgium s.a. se réserve également le droit de coupler l'accès à certains services ou informations au respect de conditions susceptibles d'évoluer.
5.3.5. Roaming
Le Client s'engage également à utiliser les services en roaming de manière raisonnable et non abusive, et ce, conformément à la réglementation européenne. Sont considérés comme un usage abusif ou anormal dans le sens de la réglementation européenne :
- l'inactivité prolongée d'une carte SIM donnée combinée à un usage roaming dans l'Union européenne très fréquent, voire exclusif,
- une consommation en roaming dans l'Union européenne plus élevée que la consommation nationale combinée à un nombre de jours sans connexion en Belgique supérieur au nombre de jours où le Client se connecte depuis l'Union européenne,
- l'activation et l'utilisation en série de multiples cartes SIM par le même Client en itinérance dans l'Union européenne.

Orange Belgium s.a. observera pendant une période de quatre mois si ces éléments sont fondés. Dans le cas d'un usage abusif ou anormal avéré, le Client en sera informé par tous moyens appropriés (SMS, e-mail, courrier, téléphone...) et bénéficiera dès lors d'un délai de 15 jours calendrier pour modifier son usage. Si le Client ne modifie pas son usage dans le délai imparti, Orange Belgium SA appliquera une surcharge pour l'ensemble des usages effectués, et ce, conformément à la réglementation européenne et aux tarifs en vigueur.
Autre cas d'usage abusif du service roaming : la revente organisée de cartes SIM à des personnes qui ne résident pas effectivement en Belgique, ou n'ont pas de liens stables avec la Belgique. Dans ce cas, Orange Belgium SA peut immédiatement adopter des mesures proportionnées afin de garantir le respect de toutes les conditions du Contrat, sans préjudice du droit de réclamer des dommages et intérêts.

6. Facturation et modalités de paiement

6.1. Chaque mois, hey!/Orange Belgium s.a. adresse à son Client une facture qui, outre les mentions légalement prescrites, mentionne :

- le cas échéant, les frais d'activation,
- la redevance du Contrat pour les plans tarifaires choisis,
- les redevances des éventuelles options payantes choisies par le Client,
- les prorata des contrats éventuellement modifiés pendant les périodes précédentes,
- le coût des communications mobiles nationales et internationales, les coûts des communications fixes nationales, internationales ou des communications effectuées vers des téléphones mobiles,
- tous les autres frais et crédits portés au compte du Client.

Le Client peut toujours télécharger sur son espace client My hey!, une facture détaillée avec la mention des numéros appelés. Les redevances du Contrat sont facturées au début de la période de facturation concernée et les coûts des communications en fin de période de facturation.

6.2. Orange Belgium s.a. a le droit de facturer plus tard que prévu les services roaming en cas de circonstances indépendantes de la volonté d'Orange Belgium s.a. nécessitant le report de la facture. Le Client ne peut exiger de dédommagement pour cette raison.

6.3. Le Client s'engage à traiter les données de facturation dans le strict respect de la législation applicable en matière de confidentialité des communications, protection de la vie privée et traitement des données personnelles.

6.4. Toute réclamation relative aux factures doit être motivée clairement et adressée par écrit à Orange Belgium s.a. dans les trois mois qui suivent la date d'établissement de la facture en cause. Passé ce délai, le Client est irrévocablement réputé accepter le montant qui lui a été facturé. L'introduction d'une réclamation ne dispense pas le Client de son obligation de paiement de la partie non contestée. Les enregistrements de taxation (compte rendu d'appels) servant de base à la facturation et archivés par Orange Belgium SA priment sur tout autre élément de preuve, en ce compris ceux apportés par le Client, sans préjudice du droit du Client d'apporter la preuve contraire par tout moyen.

6.5. Les montants facturés sont payables à Orange Belgium s.a., dont le siège social est établi Avenue du Bourget 3 à 1140 Bruxelles, dans un délai de 10 jours (sauf délai plus long mentionné sur la facture elle-même). Lorsqu'un autre délai de paiement a été convenu et que la faillite a été demandée ou prononcée pour le Client en question, ou en cas d'insolvabilité notoire ou en cas de situation de cessation de paiement ou d'insolvabilité manifeste du Client, Orange Belgium s.a. a le droit de modifier unilatéralement ce délai de paiement. Le Client en sera tenu informé par écrit.

6.6. Les factures sont payables :

- via My hey! les options de paiement suivantes sont disponibles: bancontact, payconiq, carte de crédit,
- par virement bancaire, au moyen du formulaire transmis avec la facture, sans modification des données complétées par Orange Belgium s.a.,

- par domiciliation bancaire : il est à noter que la prénotification prévue par la Directive européenne concernant les services de paiement se fera via la facture du Client qui pourrait lui être envoyée en deçà des 14 jours prévus dans ladite Directive.

6.7. En cas de non-réception de la facture, le Client peut demander un duplicata de la facture en question à Orange Belgium s.a. étant entendu que cette demande doit porter sur une facture dont la date d'échéance ne dépasse pas un an. Des frais administratifs peuvent être portés en compte pour chaque duplicata. Un aperçu des éventuels frais annexes susceptibles d'être réclamés par Orange Belgium s.a. est disponible sur le site web de hey! (www.heytelecom.be).

6.8. Si le Client ne paie pas les montants dont il est redevable dans le délai imparti, Orange Belgium s.a. lui adressera, par tout moyen approprié, un ou plusieurs rappel(s) de paiement. L'envoi de rappels de paiement donne lieu à la facturation de frais administratifs forfaitaires (tarifs : voir www.heytelecom.be). L'utilisation d'une communication incorrecte ou incomplète sur le bulletin de virement donnera également lieu à la facturation de frais administratifs (tarifs : voir www.heytelecom.be). L'envoi de courrier(s) de rappel par Orange Belgium s.a. ne porte pas préjudice à la possibilité offerte par les articles 8.1. et 9.1. des présentes Conditions générales.

6.9. L'expiration du délai de paiement indiqué dans le rappel de paiement met de plein droit le Client en demeure. Si le Client n'a pas réglé les montants dont il est redevable dans ce délai, la somme due sera majorée de plein droit des intérêts moratoires au taux légal, à compter de l'échéance jusqu'au paiement intégral du montant dû, ainsi que d'une indemnité forfaitaire (afin d'indemniser Orange Belgium s.a. des frais extrajudiciaires exposés pour obtenir le paiement des montants dus) équivalente à :
a) 20 euros si le montant restant dû est inférieur ou égal à 150 euros;
b) 30 euros augmentés de 10 % du montant dû sur la tranche comprise entre 150,01 et 500 euros si le montant restant dû est compris entre 150,01 et 500 euros;
c) 65 euros augmentés de 5 % du montant dû sur la tranche supérieure à 500 euros avec un maximum de 2000 euros si le montant restant dû est supérieur à 500 euros.
Les intérêts moratoires et l'indemnité forfaitaire ne sont comptabilisés dans le chef du Client qu'après une éventuelle mise à terme du Contrat et seulement à concurrence du/des montant(s) encore impayé(s) à ce moment. Si Orange Belgium s.a. reste en défaut de rembourser les montants éventuellement dus au Client ou ne respecterait pas les modalités de remboursement convenues, dans le délai de paiement convenu, et ce dans un contexte de qualité de service ou d'un incident de sécurité non, le Client a droit à des intérêts légaux équivalents, à compter du moment où Orange Belgium s.a. a eu connaissance du numéro de compte du Client.

6.10. Tout refus de paiement d'une facture domiciliée, incontestée ou injustement contestée par l'organisme financier indiqué par le Client peut donner lieu à la facturation de frais administratifs, sans sommation préalable (tarifs : voir www.heytelecom.be).

7. Cession de Contrat

7.1. Par Orange Belgium s.a.

Orange Belgium s.a. est en droit de céder tout ou partie de ses droits et ses obligations contractuels à un tiers, sans autorisation préalable du Client et sans que celui-ci ne puisse prétendre à un quelconque dédommagement du fait de cette cession. Toutefois, la cession ne peut porter préjudice aux garanties fournies au Client. En cas de cession du Contrat, le Client peut mettre fin au Contrat dans un délai de 15 jours à dater de la notification de la cession sans devoir s'acquitter d'une quelconque indemnité, en adressant un courrier au repreneur.

7.2. Par le Client

Le Client ne peut céder ses droits et obligations contractuels (en tout ou en partie) à un tiers que moyennant l'autorisation préalable et écrite d'Orange Belgium s.a. et après que le Client et le repreneur aient rempli et signé le formulaire de transfert établi par Orange Belgium s.a.. En outre, le repreneur doit signer une nouvelle demande de contrat et est tenu d'accepter les Conditions générales du Service et les tarifs en vigueur.

8. Suspension du Contrat

8.1 Par Orange Belgium s.a.

8.1.1. En cas de défaut de paiement total ou partiel d'une facture à la date d'échéance et si le Client ne donne aucune suite au rappel écrit d'Orange Belgium s.a. lui proposant un délai de régularisation d'une semaine, Orange Belgium s.a. peut suspendre de plein droit, sans nouvelle mise en demeure ni indemnité, le Service Orange et/ou les services supplémentaires offerts au Client, sauf en cas de contestation fondée par le Client du montant facturé. Aucuns frais de suspension et de réactivation ne seront portés au compte du Client. En cas de défaut de paiement dans le chef du Client, Orange Belgium s.a. peut limiter le Service hey! et/ou les services supplémentaires aux prestations minimales.
Dans ce cas :
- le Client pourra uniquement recevoir des appels ou autres transferts de données entrants nationaux (à l'exception des appels et transferts de données payés par le destinataire),
- et il ne pourra pas effectuer d'appels sortants ou transmettre des données, à l'exception des appels vers des services d'urgence.
  De telles prestations minimales ne seront pas garanties en cas de défaut ou de retard de paiement persistant, c'est-à-dire lorsque le Client a déjà bénéficié du régime du service minimum au cours des 12 mois précédents ou lorsque sa connexion a déjà été suspendue au cours des 12 mois précédents.

8.1.2. Si le Client ne remplit pas ses autres obligations envers Orange Belgium s.a. en vertu des présentes Conditions générales ou de toute condition particulière applicable, ou s'il ne respecte pas les conditions d'utilisation du Service hey! et/ou des services supplémentaires, hey! peut suspendre immédiatement, sans préavis ni indemnité, le Service hey! et/ou les services supplémentaires. Orange Belgium s.a. peut

également suspendre le Service hey! et/ou les services supplémentaires en cas de preuve ou d'indices sérieux de fraude. Par ailleurs, en cas d'augmentation anormalement excessive du montant des consommations du Client ou de l'Utilisateur final, et ce, si possible en comparaison avec la moyenne d'utilisation des 3 mois précédents, Orange Belgium s.a. se réserve le droit de suspendre l'accès au Service hey! et/ou aux services supplémentaires, dans un but conservatoire, après en avoir avisé le Client (dans la mesure du possible).
8.1.3. Outre les cas de force majeure, Orange Belgium s.a. peut également suspendre immédiatement, sans préavis ni indemnité, le Service hey! et/ou les services supplémentaires en raison de nécessités techniques d'exploitation. Orange Belgium s.a. s'engage toutefois, dans la mesure du possible, à en avertir les Clients par tout moyen approprié. Orange Belgium s.a. met tout en œuvre pour limiter autant que possible de telles perturbations et les lever le plus vite possible.
8.1.4. Dans les cas de suspension visés aux articles 8.1.1. et 8.1.2., aucuns frais de suspension et de réactivation ne seront portés en compte au Client. Par ailleurs, le Client demeure tenu de respecter toutes les obligations lui incombant en vertu du Contrat.

8.2. Par le Client

8.2.1. Le Client peut demander une suspension de son Contrat pour une durée ne pouvant excéder une période de trois mois par an, et ce, pour quelque motif que ce soit. Aucune prolongation de cette période n'est possible. Après cette durée maximale de 3 mois, le Contrat sera réactivé automatiquement. Des frais de suspension et de réactivation pourront être portés au compte du Client (tarifs : www.heytelecom.be).
8.2.2. La suspension du Service entraîne la suspension des options qui y sont associées.

9. Résiliation

En cas de résiliation du Contrat pour quelque raison que ce soit, Orange Belgium s.a. se réserve le droit d'exiger du Client la restitution de la carte SIM.

9.1. Résiliation par Orange Belgium SA

9.1.1. Si dans les dix jours qui suivent la suspension du Contrat par Orange Belgium s.a. en vertu des articles 8.1.1. et 8.1.2., le Client ne s'est pas mis en règle, Orange Belgium s.a. est en droit de résilier immédiatement par écrit le Contrat, sans qu'Orange Belgium s.a. ne soit tenu par de quelconques préavis, indemnités de rupture ou dédommagements.
9.1.2. Orange Belgium s.a. est également en droit de résilier immédiatement le Contrat, sans préavis ni indemnité, par envoi d'un courrier recommandé, s'il devait constater que le Client lui a fourni des informations essentielles erronées, fausses ou incomplètes (tel qu'il ressort du formulaire de demande de contrat) lors de l'introduction de sa demande de contrat ou que le Client a omis de l'informer des modifications importantes intervenues dans ces informations ou si le Client utilise le Service hey! et/ou les services supplémentaires à des fins contrevenant à l'ordre public, aux bonnes mœurs ou à une disposition légale ou réglementaire.
9.1.3. Orange Belgium s.a. s'octroie le droit de résilier de plein droit et immédiatement le Contrat en cas de faillite, de demande de concordat judiciaire, demande de report de paiement, mise en liquidation ou dissolution du Client, et ce, sans indemnité de rupture ni dommages et intérêts.
9.1.4. Le présent Contrat prendra fin de plein droit à l'échéance des autorisations d'exploitation accordées à Orange Belgium s.a. par les autorités belges compétentes, et ce, sans indemnité de rupture ni dommages et intérêts. La résiliation en vertu des articles 9.1.1., 9.1.2. et 9.1.3. ne porte aucun préjudice au droit d'Orange Belgium s.a. d'obtenir réparation de la part du Client des éventuels dommages subis.

9.2. Par le Client

Le client peut résilier son contrat à durée déterminée ou indéterminée à tout moment. La résiliation peut se faire via un webform ou via le webchat accessibles sur le site www.heytelecom.be

9.3. La résiliation du Contrat entraîne automatiquement la résiliation des options qui y sont associées.

10. Renonciation au client

Le fait qu'une des parties omette, à un moment donné, d'exiger la stricte application d'une des dispositions du présent Contrat ne peut être considéré comme une renonciation aux droits dont elle dispose du fait du Contrat et n'empêchera pas cette partie d'exiger par la suite la stricte observation de ces dispositions ou autres conditions du Contrat, sauf disposition contractuelle expresse entre les parties concernées prévoyant le contraire.

11. Information au Client

Orange Belgium s.a. tient à attirer l'attention du Client sur le danger qu'implique l'utilisation d'un appareil de téléphonie mobile pendant la conduite d'une voiture, d'une part, et des perturbations que son appareil de téléphonie mobile peut induire à proximité de carburants, d'explosifs, d'appareils médicaux et de systèmes de navigation. Orange Belgium s.a. ne peut être tenu responsable de tout dommage encouru par le Client ou par des tiers et résultant des circonstances mentionnées ci-dessus.

12. Nullité

Au cas où une des clauses des présentes Conditions générales deviendrait nulle, non exécutoire ou non valable, ceci n'entraînerait pas la nullité, l'invalidité partielle ou totale des autres dispositions des Conditions générales, sauf si le Contrat ne peut exister sans la clause frappée de nullité.

13. Plaintes et litiges

13.1. Règlement à l'amiable

13.1.1. En cas de plainte ou de problème relatifs à l'exécution du Contrat, le Client s'adresse au Service client de hey! dont les coordonnées sont les suivantes : hey!/Orange Belgium s.a., avenue du Bourget 3, 1140 Bruxelles. Site web : www.heytelecom.be
13.1.2. Si le Client n'est pas satisfait de la réponse donnée par le Service client de hey!, il lui est loisible de s'adresser au Service de Médiation pour les Télécommunications désigné à cette fin par les autorités compétentes et avec lequel Orange Belgium s.a. a conclu un accord :
Service de Médiation pour les Télécommunications
Boulevard Roi Albert II 8, boîte 3
1000 Bruxelles
Tél. 02 223 06 06 ; Fax 02 219 77 88
Mail : plaintes@mediateurtelecom.be Site web : www.mediateurtelecom.be

13.2. Règlement judiciaire

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

13.3. Droit applicable

Le droit belge régit toutes les dispositions du Contrat.

O'studio

E.R. Isabelle Vanden Eede, Orange Belgium s.a., Avenue du Bourget 3, 1140 Bruxelles.

Conditions générales

Services internet de hey! telecom

Contents

Conditions générales du Service internet de hey! 2

Annexe : Formulaire type de rétractation 19

Conditions générales du Service internet de hey!

1. Définitions

Les notions suivantes apparaissent dans les présentes Conditions Générales et ont systématiquement la signification donnée ci- dessous :

- Le Client : toute personne physique ou morale qui souscrit aux Services,
- hey! : hey! est une marque de la société anonyme de droit belge, Orange Belgium s.a., dont le siège social est sis Avenue du Bourget 3, 1140 Bruxelles, et qui est enregistrée sous le numéro d'entreprise BE0456.810.810, dont les produits et services sont commercialisés sous cette marque déposée et dénomination commerciale.
- Point de Connexion : il s'agit du premier point d'accès du réseau installé par le Gestionnaire du réseau dans les locaux du Client. Le Point de Connexion est le répartiteur de réseau (NIU) du câble ou la prise coaxiale,
- Equipement de hey! : le modem et les accessoires, tels que les câbles et le Wifi Booster, nécessaires à la réception par le Client du Service internet et qui demeurent la propriété de hey! et que hey! met à la disposition du Client,
- Services : les Services offerts par hey! et auxquels souscrit le Client dans le cadre du Contrat, en particulier le Service Internet.
- Gestionnaire du réseau : Voo ou Telenet en ce qui concerne le Service internet proposé par hey!
- Moyens écrits : tout courrier, recommandé ou non.

2. Service internet

Le Service internet comprend le raccordement à internet au réseau câblé, et est exclusivement réservé à une utilisation privée et à une utilisation dans le cercle familial. Les vitesses de téléchargement annoncées par hey! dans toutes ses communications commerciales sont des vitesses maximales, donc, la vitesse que l'utilisateur peut s'attendre à obtenir à certains moments, en principe au moins une fois par période de 24 heures. La vitesse de surf effective dépend des conditions d'utilisation (heure, trafic, nombre de clients connectés, conditions du réseau, type de connexion…). hey! ne garantit pas de bande passante minimum et met à la disposition du Client un volume de trafic internet mensuel fixe ou illimité, en fonction du Contrat du Client.

3. Obligations spécifiques de hey!

Afin de garantir l'intégrité et les prestations du réseau, hey! se réserve le droit de contrôler à tout moment les volumes utilisés et de prendre toutes les mesures nécessaires pour sauvegarder l'intégrité et les prestations du réseau, notamment une restriction ou une limitation temporaire du Service internet. hey! ne peut être tenu responsable des préjudices encourus par le Client en cas de ou à cause :

- de l'utilisation mauvaise ou fautive du Service internet ou du modem par le Client,
- de l'utilisation par le Client de matériel non agréé,
- des interruptions temporaires ou définitives ou d'une mauvaise qualité du Service internet en raison de facteurs externes ou de conséquences de ceux-ci,

Orange Restricted

- de l'intervention de tiers, malgré les mesures de sécurité prises par hey!, en ce compris les mesures prises par le Client à la suite de SMS ou d'emails frauduleux,
- de modifications entraînées par des réglementations de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications ou d'autres organismes de régulation,
- de perturbations sur le réseau,
- de travaux de maintenance, d'amélioration ou d'extension effectués par hey! ou par le Gestionnaire de réseau,
- d'un modem défectueux ou ne fonctionnant pas correctement,
- du non-respect des obligations du Client,
- de la présence d'un grand nombre de personnes surfant et téléchargeant à un même moment sur un même nœud de réseau,
- du mauvais état ou de la mauvaise qualité du câble sur lequel sont installés du Service internet
- de la modification de l'adresse IP pour cause de nétiquette ou pour des raisons opérationnelles, techniques ou légales.

4. Obligations spécifiques du Client

4.1. Accès aux Services internet

Pour pouvoir accéder au WIFI, le Client se voit attribuer par hey! un SSID et un mot de passe. Cette information se trouve sur l'étiquette apposée sur le modem. Il incombe au Client de garder cette information confidentielle et de ne pas la communiquer à des tiers. Si le Client suspecte que son SSID ou son mot de passe sont utilisés par une personne non autorisée, il peut modifier lui-même son mot de passe. Si le SSID ou le mot de passe a été modifié et que le Client a perdu ces données, il peut contacter le service clients de hey!

4.2. Utilisation des Services internet

Le Client s'engage notamment à (liste non exhaustive) :

- ne pas gêner les autres utilisateurs d'internet et à ne rien entreprendre qui puisse entraver le réseau de façon malveillante,
- ne pas utiliser le Service internet dans des buts illégaux ou immoraux qui peuvent nuire à l'ordre public ou aux bonnes mœurs, comme transférer des informations ou mener des activités illégales, inexactes, obscènes ou diffamatoires (pornographie infantile, incitation à la haine raciale et à la xénophobie, mise en vente de produits stupéfiants ou de substances psychotropes, etc.),
- respecter les règles en vigueur en cas de transfert d'informations, de droits intellectuels et de droits appartenant à des tiers,
- ne pas envoyer de messages non sollicités (spams), quelle qu'en soit la nature (annonces, publicités, pamphlets politiques, etc.),
- ne pas envoyer d'importantes quantités de messages identiques ou semblables, en chaîne ou malveillants,
- ne pas adopter de position illégale ou immorale dans les forums de discussion,
- ne pas commettre d'acte de piraterie informatique ('hacking' ou autre). Le Client accepte :
    - d'être le seul responsable de l'utilisation du Service internet,
    - d'être le seul responsable de la diffusion d'informations confidentielles pendant l'utilisation du Service internet,

Orange Restricted

- de prendre lui-même les mesures nécessaires pour protéger ses données, ses appareils et ses logiciels contre la contamination par des virus et autres programmes malveillants,
- de respecter le code de conduite en vigueur sur internet, appelé Nétiquette.

5. Documents contractuels

Les relations contractuelles entre hey! et le Client sont régies par les présentes Conditions Générales du Service internet, la confirmation de la demande d'installation, la confirmation de l'intervention technique et les autres documents contractuels éventuels tels que des descriptions de produits et/ou services, qui font partie intégrante du Contrat (ci-après dénommés ensemble 'Contrat').

Si le Client a souscrit à un/des service(s) optionnel(s) et que ce(s) dernier(s) est/sont régi(s) par des conditions spécifiques propres à ce(s) service(s) optionnels, ces conditions spécifiques font également partie du Contrat.

Le Contrat énumère l'ensemble des droits et obligations entre hey! et le Client.

Le Client déclare avoir été suffisamment informé du contenu Conditions Générales du Service internet, les avoir reçues et acceptées. Le Client ne peut modifier le Contrat sauf s'il en a expressément convenu autrement par écrit avec hey!

6. Vente à distance – droit de rétractation

6.1. Si le Client est un consommateur et que le Contrat est conclu à distance, en dehors des espaces commerciaux de hey!, le Client dispose d'un délai de 14 jours calendrier à compter du jour suivant la date de la conclusion du Contrat pour se rétracter du Contrat, sans avoir à motiver sa décision et sans être redevable d'une indemnité. Ce droit est uniquement ouvert aux personnes physiques qui agissent à des fins exclusivement privées, à savoir qui n'entrent pas dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale. Pour exercer son droit de rétractation, le Client doit informer hey! de sa décision de se rétracter du Contrat, par le biais d'une déclaration dénuée d'ambiguïté adressée par tous moyens écrits avant l'expiration du délai de rétractation. Pour respecter le délai de rétractation, il suffit que le Client envoie la notification de sa décision d'exercer son droit de rétractation avant l'expiration du délai imparti.

6.2. Si le Client se rétracte du Contrat, hey! lui remboursera tous les paiements qu'il a déjà effectués, en ce compris les frais de livraison (à l'exception des éventuels frais supplémentaires liés au fait que le Client a choisi un mode de livraison autre que le mode moins coûteux standard proposé par hey!). Les frais de mise en service et les éventuels frais de raccordement ayant été comptabilisés préalablement à la rétractation en vue de fournir les Services au Client restent dus et ne seront pas remboursés.

hey! Rembourse le Client en utilisant le même mode de paiement que celui utilisé par le Client pour la transaction initiale, sauf accord du Client pour l'utilisation d'un autre moyen de paiement et pour autant

que le remboursement n'occasionne pas de frais pour le Client. Le remboursement est effectué sans retard excessif et au plus tard dans les 14 jours calendrier suivant celui où hey! a été informé de la décision du Client de se rétracter du Contrat.

Si hey! a mis des biens, l'Equipement de hey! ou tout autre accessoire à disposition du Client en vue de l'exécution du Contrat, le Client est tenu de contacter hey! pour obtenir les instructions en vue du renvoi de ceux-ci. Le renvoi s'effectue aux frais du Client et au plus tard 14 jours calendrier après que le Client a notifié sa décision de rétractation à hey!. Ce délai est respecté si le Client renvoie les biens avant l'expiration du délai de 14 jours. Les biens, l'Equipement de hey! et les accessoires doivent être renvoyés intacts et dans leur emballage original. Le Client est responsable de toute diminution de la valeur des biens, de l'Equipement de hey! et accessoires quelconques résultant d'une utilisation inappropriée ou de manipulations de ceux-ci autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ceux-ci.

Si le Client a demandé l'exécution du Service pendant le délai de rétractation, hey! lui facturera un montant qui est proportionnel aux Services déjà fournis jusqu'au moment où le Client a informé hey! de sa décision d'exercer son droit de rétractation par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le Contrat.

7. Conditions d'éligibilité

7.1. Conditions techniques et géographiques

Avant de pouvoir conclure un Contrat avec hey!, le lieu d'installation du Client doit être doté d'un raccordement au réseau de câble du Gestionnaire de réseau de sa région et d'un nombre suffisant de prises de courant à côté du point de connexion réseau. Si le Client n'a pas de connexion active sur le réseau de câble, des frais de connexion seront pris en compte. Les tarifs sont disponibles sur www.heytelecom.be. Lorsqu'il est techniquement impossible de réaliser un raccordement, hey! se réserve le droit de refuser la demande du Client. Si le Client déménage, mais souhaite toujours bénéficier du service internet, hey! demande au Client de fournir sa nouvelle adresse trois semaines avant la date du déménagement dans le cas d'un raccordement existant au réseau de câble et six semaines avant la date du déménagement s'il n'existe pas encore de raccordement au réseau de câble. hey! informera le Client de l'éligibilité de la nouvelle adresse, de la possibilité technique d'effectuer un raccordement et si des frais de connexion sont dus pour pouvoir continuer à profiter des Services de hey!

7.2. Conditions des offres

7.2.1. Le Client ne peut pas souscrire simultanément plus d'un Contrat pour le Service internet.

7.3. Les informations à communiquer par le Client

7.3.1. Le Client désirant souscrire un Contrat est tenu de fournir à hey! les informations indiquées dans le formulaire de demande de contrat ainsi que toute autre information nécessaire. Le Client est seul responsable de l'exactitude et de l'exhaustivité des informations qu'il communique. À tout moment et sur simple demande de hey!, le Client est tenu de présenter, entre autres les documents suivants :

Orange Restricted

■ si le Client est une personne physique : la carte d'identité belge originale, la carte de séjour de l'UE, la carte d'identité originale délivrée aux étrangers qui résident en Belgique
■ si le Client est une personne morale ou une association de fait :
a) un exemplaire des statuts parus au Moniteur belge, de même qu'un exemplaire de toutes les modifications de ces statuts parues au Moniteur belge,
b) la carte d'identité belge originale, la carte de séjour de l'UE ou la carte d'identité originale délivrée aux étrangers résidant en Belgique de la personne physique mandatée pour représenter la personne morale ou l'association de fait
c) tout autre document permettant à Orange d'examiner les capacités financières de la personne morale ou de l'association de fait. hey! peut demander ces documents à tout moment et donc tant avant, que pendant ou à la suite de la résiliation du Contrat.

7.3.2. Toute personne se présentant comme mandataire d'une personne physique, d'une personne morale ou d'une association de fait est tenue de s'identifier à la demande de hey! et de fournir la preuve de sa qualité de mandataire.

7.3.3. Le Client s'engage à informer hey! immédiatement et par écrit de toute modification des informations apparaissant dans le Contrat à l'adresse mentionnée à l'article 21.1 des présentes conditions générales.
Doivent notamment être communiquées :
■ toute modification de l'adresse,
■ toute modification relative au siège social, à la forme juridique, à l'objet social ou au nom de la société,
■ ainsi que toute modification relative aux informations financières ou liées à la facturation (compte bancaire, domiciliation, numéro de carte de crédit, date d'échéance…).
Si le Client communique trop tardivement les modifications des informations transmises, il ne pourra aucunement se prévaloir de l'effet rétroactif des modifications ou d'une refacturation ou d'une indemnisation.

8. Souscription aux Services

8.1. Sauf convention contraire, le Contrat est conclu au moment où hey! accepte la demande de Services du Client. A partir de ce moment-là, le Contrat lie le Client et tous les droits et obligations du Contrat s'appliquent. Si le Client souhaite revenir sur l'accord passé, et ce même avant l'activation du Service, les dispositions prévues à l'article 14.1. des présentes Conditions générales sont d'application. Si le Contrat est conclu par le biais d'une vente à distance, hey! s'engage à envoyer la confirmation de la demande par mail. Cet e-mail fait partie du Contrat.

8.2. hey! se réserve le droit de refuser la conclusion du Contrat ou l'accès à certains services optionnels pour un des motifs suivants :

- le Client ne satisfait pas aux conditions d'éligibilité techniques et géographiques prévues à l'article 4.1 des présentes Conditions Générales et/ou aux conditions d'éligibilité prévues à l'article 4.2.,
- le Client refuse de fournir les informations requises visées à l'article 4.3 des présentes Conditions Générales,

- le Client fournit intentionnellement ou non des informations incorrectes et/ou fausses,
- la demande de contrat n'a pas été dûment remplie,
- le Client n'a pas respecté les obligations lui incombant en vertu d'un autre contrat conclu avec la société anonyme Orange Belgium
- en cas de preuves ou d'indices sérieux de défaut de paiement et/ou de fraude dans le chef du Client ou d'un usage du Service hey! qui est contraire au Contrat, aux dispositions légales ou réglementaires, à l'ordre public et/ou aux bonnes mœurs ;
- Le Client perturbe ou menace le bon fonctionnement du réseau internet utilisé ou nuit à l'intégrité de celui-ci.

8.3. L'activation du Service internet a lieu immédiatement pendant l'installation. La facturation commence le jour de l'activation du Service internet.

8.4. Si, après la signature du Contrat, il apparaît que l'installation ou l'activation du Service internet ne peut pas être raisonnablement réalisée, le Contrat sera immédiatement rompu avec effet rétroactif sans que cela ne donne lieu à aucune indemnité dans le chef de l'une des parties.

8.5. Si le Contrat est conclu pour une durée indéterminée, il peut être résilié à tout moment par écrit.

9. Installation et activation

9.1. En fonction du lieu d'habitation du Client, du Gestionnaire du réseau présent dans la région, du type d'habitation du Client des procédures d'installations spécifiques peuvent être nécessaires. Le Client peut trouver des explications sur les différentes étapes préparatoires à l'installation sur www.heytelecom.be ou en contactant le Service clients de hey!. Dans tous les cas, hey! informe le Client de la nécessité de préparer l'installation. Les coûts des accessoires supplémentaires (par ex. : Amplificateurs WIFI, câbles supplémentaires, adaptateurs…) vendus par hey! ne sont pas compris dans les frais de mise en service ou frais de raccordement éventuels. Le prix des accessoires est mentionné sur le site de hey! : https://www.heytelecom.be

9.2. hey! s'engage à procéder à l'installation dans les plus brefs délais. La date d'installation est fixée de commun accord avec le Client et pourra avoir lieu dès que l'installation sera préparée conformément à la description qui se trouve à l'article 6.1. Dans le cas où le Client ne peut pas être présent pour le rendez-vous d'installation ou de réparation, le Client se doit de prévenir hey! au plus tard à midi la veille du rendez-vous. A défaut, hey! facturera au Client un coût pour un rendez-vous non respecté, dont le prix est disponible sur heytelecom.be. Le Service internet sera activé et testé par hey! et une fiche d'installation intitulée 'Confirmation d'intervention technique' sera établie et signée ensuite par l'installateur. hey! demande au Client de signer la 'Confirmation d'intervention technique'. Sauf mention contraire sur la 'Confirmation d'intervention technique', l'installation est considérée comme réussie. Dès le moment de la signature de la 'Confirmation d'intervention technique', les risques de perte, de vol ou de dommages à l'Equipement de hey! sont transférés au Client.

Orange Restricted

9.3. Le Client donnera accès à l'installateur de hey! et si nécessaire à l'installateur du Gestionnaire de réseau au lieu d'installation à la date convenue pour l'installation ainsi qu'à tout autre moment pendant la durée du Contrat de sorte que hey! puisse remplir ses obligations contractuelles.

9.4. Le Client s'assurera que l'Equipement de hey! est installé dans un espace adéquat afin que celui-ci puisse fonctionner correctement, être entretenu facilement et où la sécurité de l'installation est garantie. Le Client est responsable du câblage intérieur nécessaire au raccordement de l'Equipement de hey!. Le Client s'engage à fournir de l'électricité à titre gratuit dans la mesure nécessaire pour réaliser l'installation. L'installateur peut effectuer tous travaux et toutes transformations nécessaires sur le lieu d'installation pour installer le modem. hey! ne peut être tenu responsable des dégâts qui pourront être occasionnés sur le lieu d'installation si ceux-ci sont nécessaires à l'installation de l'Equipement de hey! Le Client s'abstient d'effectuer lui-même de tels travaux ou de telles transformations aux Equipements installés par hey!, sauf accord explicite de hey!

9.5. Le Client s'engage à informer immédiatement hey! de tous travaux réalisés dans le bâtiment ou dans un endroit hors du bâtiment qui pourraient avoir une incidence sur le bon fonctionnement du Service internet. Le Client s'engage également à ne pas procéder à une installation quelconque qui pourrait causer des dérangements ou faire obstacle au bon fonctionnement du Service internet.

9.6. L'installation intérieure, qui comprend notamment les appareils terminaux du Client (ordinateurs, tablettes, etc.), doit être conforme aux prescriptions de sécurité, aux prescriptions techniques ainsi qu'à toute autre disposition légale en vigueur. Le Client devra déconnecter tout élément de son installation intérieure dont l'utilisation empêche ou perturbe le réseau de hey! ou du Gestionnaire de réseau dès que le Client le constate ou à la demande de hey!. Dans le cas contraire, hey! se réserve le droit de suspendre ou, éventuellement, de résilier le Contrat et de réclamer une indemnité au Client.

10. Equipement de hey!

10.1. Utilisation

10.1.1. Dans le cadre d'un contrat de location ou de prêt, hey! met à la disposition du Client un Equipement de hey! lui permettant d'accéder au Service internet auxquels il a souscrit. Le Client reconnaît avoir reçu l'Equipement de hey! en bon état.

10.1.2. L'Equipement mis à la disposition du Client demeure la propriété exclusive et non aliénable de hey! L'Equipement de hey! ne peut être saisi et ne peut en aucun cas être vendu, sous-loué, transformé, donné en gage ou en caution ou mis à la disposition de tiers sous quelque forme que ce soit. Le Contrat ne dégage pas le Client de la responsabilité civile qui lui incombe en sa qualité de gardien ou de locataire de l'Equipement de hey! Si un tiers prend une mesure conservatoire à l'encontre du Client ou effectue une saisie sur l'Equipement de hey!, le Client s'engage à indiquer immédiatement à ce tiers que cet Equipement n'est pas sa propriété. Si le tiers refuse cette mainlevée à l'amiable, tous les coûts supportés par hey! pour faire valoir ses droits seront mis à la charge du Client. Le Client est seul responsable de l'utilisation et de la conservation en bon père de famille de l'Equipement de hey! Il est

Orange Restricted

responsable de la perte, du vol, de la destruction de l'Equipement de hey! ainsi que des dégâts occasionnés à celui-ci sauf si ces dégâts, cette perte ou ce vol sont imputables à hey! Toute tentative de contrefaçon ou tout usage non autorisé, anormal ou frauduleux de l'Equipement de hey! est interdit. Si l'Equipement de hey! doit être réparé ou remplacé en raison d'une faute ou d'une négligence du Client, hey! se réserve le droit de mettre des frais à la charge du Client (tarifs : www.heytelecom. be). Le Client s'engage formellement à n'effectuer aucun démontage, aucune décompilation, aucune intervention technique, aucune reproduction, aucune transformation ou modification de l'Equipement de hey! pour quelque motif que ce soit, et à ne pas endommager ou retirer l'étiquette apposée à l'arrière de l'Equipement de hey! qui mentionne le numéro de série. En aucun cas le Client ne peut modifier les paramètres de l'Equipement de hey!

10.1.3. hey! surveille et contrôle à distance le bon fonctionnement de l'Equipement de hey! afin d'assurer le bon fonctionnement de son Equipement, hey! procédera régulièrement à une mise à jour, ce qui pourrait entraîner une interruption momentanée du Service internet. Aucune indemnité n'est due au Client du fait de ces mises à jour. hey! a le droit de réclamer à tout moment la restitution de l'Equipement de hey! mis à la disposition du Client et le Client se verra alors proposer un produit similaire.

10.2. Restitution

10.2.1. En cas de résiliation du Contrat, pour quelque raison que ce soit, l'Equipement de hey! doit être restitué par le Client (conformément aux instructions de hey!) dans un délai de 14 jours calendrier à compter de la fin du Contrat. Si l'Equipement de hey! ne fonctionne plus correctement ou n'est pas restitué dans son intégralité, hey! a le droit de mettre les frais de réparation à la charge du Client (tarifs : www.heytelecom.be).

10.2.2. Si le Client ne renvoie pas l'Equipement de hey!, hey! lui enverra une mise en demeure. Si cette mise en demeure reste sans suite pendant les 14 jours calendrier suivant la notification au Client, hey! facturera au Client une indemnité forfaitaire pour défaut de restitution de l'Equipement de hey!

11. Obligations et responsabilité de hey!

11.1. hey! s'engage à mettre tout en œuvre afin de fournir au Client un accès au Service internet spécifié dans le Contrat de façon optimale et utilise à cette fin les informations techniques qui sont à sa disposition en fonction des technologies utilisées. Cet engagement constitue une obligation de moyen. Les dérangements éventuels seront résolus aussi rapidement que possible. hey! ne garantit aucunement un fonctionnement sans dérangement ou interruption du Service internet et ne garantit pas que les capacités du Service internet répondent aux attentes du Client.

11.2. hey! peut uniquement être tenu responsable si le Client démontre que hey!, ou l'un de ses employés ou mandataires, a commis une faute contractuelle intentionnelle ou grave ou si hey! n'a pas réalisé un engagement qui représente l'une des principales prestations du Contrat.

Orange Restricted

11.3. En tout état de cause, la responsabilité de hey! se limite à la réparation du dommage prévisible, direct et personnel que le Client a subi, à l'exclusion de tout dommage indirect ou immatériel tel que - mais de manière non-exhaustive - la perte de bénéfices, de chiffre d'affaires ou de revenu, la perte de clients ou de contrat, la perte ou endommagement de données ou d'enregistrements, l'interruption d'activités. Dans tous les cas, et sans préjudice des dispositions légales impératives, la responsabilité de hey! se limite à un montant équivalent à trois (3) mois de frais mensuels des Services concernés.

11.4. hey! ne peut être tenu responsable des ralentissements ou des manquements dans l'exécution du Service internet résultant d'un événement de force majeure.

11.5. hey! ne peut être tenu responsable des actions ou de la négligence de tiers qui entraîneraient une perturbation du Service internet pendant une courte ou longue période.

11.6. Le Client accepte que hey! n'exerce aucun contrôle sur le contenu et que hey! n'est pas responsable des caractéristiques, de la qualité, de l'intégrité et de la sécurité des données, des programmes ou des services provenant de tiers et auxquels le Client a accès par le biais du Service internet. Le Client accepte que hey! ne contrôle pas les informations envoyées, chargées, téléchargées et/ou reçues par le biais du Service internet et que hey! ne puisse en aucun cas être tenu responsable du contenu des informations et des données qui sont envoyées et reçues par le biais du Service internet. En ce qui concerne les services fournis par des tiers qui peuvent être utilisés par le Client par le biais du Service internet, le Client accepte le fait que hey! fait uniquement office d'intermédiaire pour la facturation et la perception et que hey! ne peut en aucun cas être considéré comme un fournisseur en son nom propre ou pour son compte propre.

11.7. L'entretien ou le développement du Service internet fournis peut contraindre le Gestionnaire de réseau ou hey! à limiter ou à suspendre le Service internet pendant une courte période, sans pour autant que hey! n'ait à verser de compensation au Client. hey! fait tout ce qui est en son pouvoir pour en tenir le Client informé. Dans le cas d'interruptions causées par des actions du Gestionnaire de réseau, il est possible que hey! ne soit pas en mesure d'avertir le Client.

12. Obligations et responsabilité du Client

Le Client s'engage à faire un usage normal du Service internet et à l'utiliser en bon père de famille et exclusivement pour son usage privé et familial, conformément aux conditions du Contrat, des lois et règlements en vigueur. Il s'interdit d'utiliser le Service en violation de l'ordre public et des bonnes mœurs. Le Client s'engage également à signaler tout dérangement ou interruption du Service internet au service clients de hey!. Le Client s'engage entre autres (liste non exhaustive) :

- à ne pas commercialiser ou transférer le Service internet en tout ou en partie, directement ou indirectement,
- à éviter tout usage mettant en danger le bon fonctionnement du réseau ou causant la surcharge de celui-ci,
- à ne pas utiliser le Service internet dans un but illégal ou immoral,
- à ne pas endommager le modem mis à disposition par hey! et à ne pas essayer de le réparer lui-même. L'Equipement de hey! peut uniquement être réparé par une personne désignée par hey!

Orange Restricted

- à ne pas endommager ni enlever le Point de Connexion et à ne pas détériorer ni retirer les étiquettes du Gestionnaire de réseau des appareils,
- à ne pas utiliser l'Equipement de hey! dans le cadre de pratiques illégales ou frauduleuses. Les droits d'utilisation du Service internet sont personnels et incessibles et expirent immédiatement en cas de violation du Contrat.

En cas d'usage anormal ou frauduleux, hey! peut en apporter la preuve par toute voie de droit, en ce compris à l'aide de données et de relevés enregistrés par ses propres systèmes ou par ceux des opérateurs liés ou de leurs prestataires de services pour ce qui concerne les communications ayant transité par ceux-ci. Le Client et hey! considèrent que ces données et relevés font foi jusqu'à preuve du contraire. Le Client est seul responsable envers hey! pour l'usage du Service internet et pour l'exécution de ses obligations contractuelles ainsi que pour tous dommages causés suite au non-respect de l'une de ses obligations dans le cadre du Contrat. Le Client remboursera également hey! de tous frais et amendes qui seront imposés à hey! à la suite d'une infraction commise par le Client.

13. Service clients

Le service clients de hey! via son webchat (www.heytelecom.be) est disponible du lundi au dimanche de 8h à 22h pour répondre, dans la mesure du possible, aux questions, problèmes et plaintes du Client par rapport au Service internet. Le Client accepte que les messages instantanés entre le Client et le service clients puissent être enregistrés dans le cadre de formations et de supervision du personnel de hey!. Le Client a la possibilité de refuser cette modalité à chaque discussion. hey! met également à la disposition de son Client un espace 'support' sur son site internet www.heytelecom.be, sur lequel sont recensées les questions qui sont le plus souvent posées ainsi que les réponses qu'il convient d'y apporter.

14. Facturation et conditions de paiement

Tous les tarifs mentionnés dans le Contrat s'entendent TVA comprise.

14.1. Chaque mois, hey! adresse à son Client une facture qui, outre les mentions légalement prescrites, peut contenir les éléments suivants en fonction du Service internet choisis par le Client :

- les frais de mise en service,
- les frais de raccordement,
- les frais pour les éventuels accessoires,
- les montants relatifs aux abonnements pour le Service internet
- les montants relatifs aux options payantes sélectionnées par le Client,
- les cotisations réglées au prorata sur la première facture,
- les frais uniques (tels que des frais d'un rendez-vous de réparation, ou d'un rendez-vous non-respecté),
- tous les autres frais, les taxes et crédits à assumer par le Client. Sur son site internet (www.heytelecom.be), hey! met à la disposition du Client un aperçu des factures réglées et à payer. La facturation sera effective à compter de l'activation du Service internet. Si, avant la conclusion du Contrat, le Client avait déjà conclu un ou plusieurs autre(s) contrat(s) conclu(s) avec hey!, il se déclare d'accord pour que le prix du Service et des Options éventuelles puisse être intégré dans la facture émise en vertu de cet/s autre(s) contrat(s), sauf spécification contraire. Si, après la conclusion du Contrat, le Client souscrit un ou plusieurs autre(s) contrat(s) avec hey!, il

Orange Restricted

se déclare également d'accord pour que le prix à verser sur la base de cet/s autre(s) contrat(s) avec puisse être intégré dans la facture envoyée sur la base du Contrat, sauf spécification contraire.

14.2. Le Client et hey! s'engagent à traiter les données de facturation dans le strict respect de la législation en vigueur en matière de confidentialité des communications, de protection de la vie privée et de traitement des données personnelles.

14.3. Toute plainte relative aux factures doit être clairement motivée par écrit et envoyée au service clients hey! à l'adresse stipulée à l'article 21.1 des présentes Conditions générales et ce, dans les trois mois qui suivent la date de l'établissement de la facture en question. Passé ce délai, le Client est irrévocablement réputé avoir accepté le montant de ladite facture. L'introduction d'une plainte ne dispense pas le Client de l'obligation de payer la partie de la facture qui ne fait pas l'objet d'une contestation. Les enregistrements d'utilisation du Service internet, qui font office de base pour la facturation et qui sont stockés par hey! priment sur tout autre élément de preuve en ce compris ceux qui émanent du Client, sans préjudice du droit du Client de faire valoir la preuve contraire par tous les moyens possibles.

14.4. A moins qu'un délai de paiement plus long soit mentionné sur la facture, les montants facturés doivent être payés dans un délai de 10 jours sur le numéro de compte fourni par hey! Si un autre délai de paiement a été convenu contractuellement et si la faillite du Client est demandée ou prononcée, ou en cas d'insolvabilité notoire, d'une grève des paiements ou d'une incapacité manifeste du Client, hey! a le droit de modifier unilatéralement ce délai de paiement. Le Client en sera informé par écrit.

14.5. Les montants facturés restent dus à hey! même si le Client n'utilise pas le Service internet, par exemple dans le cas de problème de l'Equipement de hey! ou des appareils du Client.

14.6. Les factures sont réglées :

- par virement bancaire au moyen d'un formulaire de virement annexé à la facture, sans que des modifications soient apportées aux données complétées par hey!,
- par domiciliation, a) par domiciliation bancaire : Il est à noter que la pré-notification prévue par la Directive européenne concernant les services de paiement se fera via votre facture qui pourrait vous être envoyée en-deçà des 14 jours prévus dans ladite Directive, b) par domiciliation sur carte de crédit Visa, Eurocard, MasterCard, American Express. Cette domiciliation se fait par un formulaire mis à disposition par hey!,

14.7. En cas de non-réception d'une facture, le Client peut demander un duplicata de la facture en question à hey!, étant entendu que cette demande doit porter sur une facture dont la date d'échéance ne date pas d'il y a plus d'un an. Des frais administratifs peuvent être facturés au Client pour chaque duplicata de facture. Un aperçu des éventuels frais annexes susceptibles d'être réclamés par hey! est disponible sur le site web hey! (www.heytelecom.be).

14.8. Tout refus de paiement d'une facture domiciliée, incontestée ou injustement contestée, par l'organisme financier indiqué par le Client peut donner lieu à la facturation de frais administratifs, sans sommation préalable (tarifs : voir www.heytelecom.be).

Orange Restricted

14.9. A défaut pour le Client de payer les montants dont il est redevable dans le délai imparti, hey! lui adressera, par tout moyen approprié, un ou plusieurs rappel(s) de paiement. L'envoi de rappels de paiement donne lieu à la facturation de frais administratifs forfaitaires (tarifs : voir www.heytelecom.be). L'utilisation d'une communication incorrecte ou incomplète sur le bulletin de virement donnera également lieu à la facturation de frais administratifs. L'envoi de courrier(s) de rappel par hey! ne porte pas préjudice à la possibilité offerte par les articles 13 et 14 des présentes Conditions générales.

14.10. L'expiration du délai de paiement indiqué dans le rappel de paiement met de plein droit le Client en demeure. Si le Client n'a pas réglé les montants dont il est redevable dans ce délai, la somme due sera majorée de plein droit des intérêts moratoires au taux légal, à compter de l'échéance jusqu'au paiement intégral du montant dû, ainsi que d'une indemnité forfaitaire équivalente à 15 % du montant impayé, avec un minimum de 62 euros (afin d'indemniser hey! des frais extrajudiciaires exposés pour obtenir le paiement des montants dus). Les intérêts moratoires et l'indemnité forfaitaire ne sont comptabilisés dans le chef du Client qu'après une éventuelle mise à terme du Contrat et seulement à concurrence du/des montant(s) encore impayé(s) à ce moment. Si hey! reste en défaut de rembourser les montants éventuellement dus au Client ou ne respecterait pas les modalités de remboursement convenues, dans le délai de paiement convenu, et ce dans un contexte de qualité de service ou d'un incident de sécurité non, le Client a droit à des intérêts légaux équivalents, à compter du moment où hey! a eu connaissance du numéro de compte du Client.

14.11. Domiciliation par carte de crédit

En cas de domiciliation sur carte de crédit, hey! se réserve le droit, tant lors de la demande de contrat qu'en cours du Contrat, de demander un code d'autorisation à l'institution financière ayant attribué la carte de crédit. hey! en informe le Client au plus tard 24 heures avant la demande, par l'envoi d'un courrier ordinaire à l'adresse de facturation. hey! ne demandera et n'utilisera aucun code d'autorisation lorsqu'elle dispose d'une garantie. Le code d'autorisation habilitera hey!, en cas de non-paiement intégral ou partiel d'une facture à la date d'échéance, à obtenir un montant de 60 euros auprès de l'institution financière ayant attribué la carte de crédit. Ces 60 euros seront affectés à l'acquittement du montant total ou partiel des factures impayées. Si la somme de 60 euros excède le montant des factures impayées, le solde en sera déduit de la (des) prochaine(s) facture(s).

15. Protection de la vie privée

15.1. hey!, en sa qualité de responsable du traitement, traite les données à caractère personnel qui lui sont fournies par le Client. Afin d'obtenir davantage d'informations à ce sujet, veuillez consulter la politique de protection de la vie privée de hey! sur www.heytelecom.be.

16. Suspension du Contrat

16.1. Si le Client ne remplit pas ses obligations envers hey! en vertu du Contrat ou ne respecte pas les conditions d'utilisation, hey! peut suspendre le Service internet immédiatement, sans préavis, et sans qu'une indemnité ne soit due envers le Client, et peut refuser une demande de services supplémentaires, une réactivation du Service internet ou une réparation. hey! peut également suspendre le Service internet en cas de preuve ou d'indices sérieux de fraude.

Orange Restricted

Sauf en cas de contestation fondée par le Client, hey! peut suspendre immédiatement le Service internet de plein droit et sans indemnité en cas de non-paiement total ou partiel d'une facture à la date d'échéance et pourvu que le Client ne donne aucune suite au rappel de hey! lui proposant un délai de régularisation d'une semaine. En cas de suspension du Service internet suite à un défaut de paiement de la part du Client, hey! peut limiter le Service aux prestations minimales. Le Client pourra alors uniquement accéder à un internet fixe à une vitesse de chargement et de téléchargement qui soit aussi élevée que la vitesse que le Client reçoit lorsque le volume internet compris dans le Contrat est épuisé ou, si une telle poursuite de l'accès internet n'est pas prévue dans le Contrat, à une vitesse de chargement et de téléchargement supérieure à 256 kbps. De telles prestations minimales ne seront pas garanties en cas de défaut ou de retard de paiement persistant, c'est-à-dire lorsque le Client a déjà bénéficié du régime du service minimum au cours des 12 mois précédents ou lorsque sa connexion a déjà été suspendue au cours des 12 mois précédents.

16.2. En cas de suspension du Contrat, aucuns frais de suspension et de réactivation ne seront portés en compte au Client. Le Client reste tenu de respecter toutes les obligations lui incombant en vertu du Contrat.

16.3. hey! a le droit de suspendre les Services immédiatement, sans préavis ou indemnité pour des raisons de force majeure ou pour des raisons relatives à l'exploitation technique. hey! s'engage à faire tout ce qui est en son pouvoir pour limiter autant que possible les dérangements et pour lever la suspension aussi rapidement que possible.

17. Résiliation du Contrat

17.1. Par le Client

Le Client peut résilier son Contrat à durée indéterminée à tout moment, par tous moyens écrits. L'écrit par lequel le Client informe hey! de sa volonté de résilier le Contrat doit être adressé à l'adresse mentionnée à l'article 21.1 des présentes Conditions générales et doit mentionner le numéro de téléphone mobile, le numéro de Client, le nom et l'adresse du Client et sera daté et signé par le Client. La résiliation du Contrat entraîne la résiliation des options qui y sont associées. En cas de résiliation du Contrat, il est demandé au Client de s'acquitter auprès de hey! du montant de l'ensemble des factures impayées et de restituer en bon état à hey! tous les Equipements dont il dispose.

17.2. Par hey!

Si le Client ne s'est pas mis en règle endéans les 10 jours qui suivent la suspension du Contrat du Service internet en vertu de l'article 13.1 des présentes Conditions Générales, hey! peut résilier immédiatement le Contrat par écrit, sans qu'un préavis ne soit fixé et sans qu'une indemnité de résiliation ou des dommages ne soient dus par hey! au Client.
Dans les cas suivants, hey! pourra, sans préjudice de tout dommage et intérêt dans son chef, résilier le Contrat immédiatement, moyennant une simple notification écrite au Client et sans avertissement :

- non-respect des obligations contractuelles du Client,
- le Client ou son mandataire a donné de façon intentionnelle ou non des informations essentielles qui sont inexactes, incomplètes ou erronées lors de la conclusion du Contrat,

- le Client ou son mandataire a omis de communiquer d'importantes modifications concernant les informations communiquées,
- usage du Service internet qui soit contraire à l'ordre public, aux bonnes mœurs ou à une disposition légale ou réglementaire,
- mise à disposition de l'Equipement à des tiers sous quelque forme que ce soit, et plus généralement, toute utilisation anormale ou non autorisée de l'Equipement ou du réseau,
- toute utilisation de l'Equipement en dehors du territoire belge,
- échéance des autorisations d'exploitation accordées à hey! par les autorités belges compétentes,
- faillite, concordat judiciaire, demande de report de paiement, mise en liquidation ou dissolution du Client,
- actions du Client visant à recevoir des programmes partiels ou complets par des tiers. Dès notification de la résiliation, hey! procédera ou fera procéder immédiatement et de plein droit à la désactivation du Service internet.

18. Cessibilité

18.1. Par le Client

Le Client peut céder ses droits et obligations contractuels à un tiers à condition que ce transfert concerne l'ensemble du Contrat (tous ses droits et obligations contractuels pour l'ensemble des Services fournis et de toutes les options d'application), et à condition que le lieu d'installation du Service internet demeure inchangé et s'il a obtenu préalablement l'autorisation écrite de hey!. Une telle cession n'est effective qu'après que le Client et le repreneur aient complété et signé le formulaire de transfert établi par hey! et que le repreneur ait signé une nouvelle demande de contrat.

18.2. Par hey!

hey! a le droit de céder tout ou partie de ses droits et obligations contractuels à un tiers, sans autorisation préalable du Client et sans que ce dernier ne puisse réclamer une quelconque compensation du fait de cette cession. La cession ne peut toutefois porter préjudice aux garanties octroyées au Client. En cas de cession du Contrat par hey! à un tiers, le Client peut résilier le Contrat par tous moyens écrits dans un délai de 15 jours à dater de la notification de la cession, sans devoir acquitter une quelconque indemnité.

19. Signature du Client

19.1. Un document scanné avec signature a la même force probante que celle du message original et de la signature originale.

19.2. Chaque confirmation de modification du Service hey! ou d'activation de service(s) supplémentaire(s) présentée ou proposée par hey! dans le cadre du Contrat et envoyée par mail, via le site hey!, engage le Client. Le Client est dès lors contractuellement lié pour la modification concernée du Service hey! ou l'activation du/des service(s) supplémentaire(s). Les données de communications électroniques afférentes sont conservées par hey! pour une durée aussi longue que nécessaire..

20. Easy Switch

20.1. Procédure

hey! respecte les dispositions légales relatives à la procédure Easy Switch. La procédure Easy Switch permet au Client de changer facilement de fournisseur d'accès pour les services d'accès à internet, les services de télévision, les services de téléphonie mobile et/ou de téléphonie fixe. Pour ce faire, il suffit au Client de demander au nouvel opérateur de résilier en son nom le contrat qu'il avait conclu avec l'opérateur précédent. Le nouvel opérateur devra obtenir une procuration du Client à cet effet. Dans le document de procuration, le Client peut indiquer s'il souhaite, en plus du service d'accès internet, aussi le transfert de son numéro de téléphone mobile ou, le cas échéant, de son numéro de téléphone fixe ou s'il souhaite désactiver un ou plusieurs de ces numéros.

Pour bénéficier de la procédure Easy Switch, le Client doit transférer au nouvel opérateur les données d'identification Easy Switch attribuées par l'ancien opérateur. Il s'agit du numéro de client et du code d'identification unique Easy Switch (Easy Switch ID). Le Client peut retrouver ces données sur sa facture, dans l'espace client ou dans l'application mobile de l'ancien opérateur. Les données peuvent également être demandées par téléphone au service clients de l'ancien opérateur.

hey! informera le Client de l'état d'avancement de sa demande de résiliation auprès de son ancien opérateur, après la confirmation de réception par l'ancien opérateur et après l'exécution de la désactivation des services. Le Client sera également informé si la demande de désactivation auprès de l'ancien opérateur n'est pas acceptée, ainsi que du motif.

L'application de la procédure Easy Switch ne libère pas le Client de l'obligation de respecter ses obligations envers l'opérateur précédent. En cas de non-respect, le Client s'expose au risque de devoir payer des intérêts de retard et des indemnités à cet opérateur. Le Client est seul responsable à cet égard. hey! ne peut être tenu responsable si Easy Switch n'est pas exécuté ou est exécuté tardivement pour une raison qui dépend de l'opérateur précédent ou du Client lui-même. En particulier, hey! ne peut être tenu responsable en cas de demande Easy Switch fausse, incorrecte ou illisible.

Sur le marché professionnel, Easy Switch ne s'applique que sur les plans tarifaires standard, ces plans tarifaires sont identifiés sur la page web : www.heytelecom.be

20.2. Compensations dans le cadre d'Easy Switch :

Dans certains cas, le Client peut avoir droit à une compensation :

- Si le technicien ne s'est pas présenté dans la plage horaire convenue à l'adresse d'installation, le Client a automatiquement droit à une compensation de 30€ par rendez-vous de la part du nouvel opérateur. La compensation n'est toutefois pas due s'il ressort du rapport de visite du technicien qu'il n'y avait personne, au créneau horaire annoncé, susceptible de lui donner un accès légal au lieu où le technicien devait effectuer son travail.
- Dans le cas où la coupure du service a duré plus d'un jour ouvrable après le moment où le service a été interrompu pendant le processus de changement de fournisseur, l'abonné a

Orange Restricted

automatiquement droit à une compensation de 10€ de la part du nouvel opérateur pour chaque jour calendrier supplémentaire d'indisponibilité du service.

- À sa demande expresse, le Client a droit à une indemnité de 6€ par jour de retard si l'activation du service n'a pas eu lieu à la date fixée pour l'activation. La date fixée pour l'activation est comptabilisée dans le nombre de jours de retard. Le Client peut réclamer la compensation via le chat : www.heytelecom.be

Ces compensations ne sont pas d'application si le Client n'a pas pris les mesures nécessaires pour permettre une activation efficace : s'il a fourni des informations incorrectes ou incomplètes, s'il n'a pas pu donner au technicien l'accès à l'endroit où ce dernier aurait dû effectuer son travail, si l'équipement a donné lieu à des problèmes dont le Client est responsable.

Ces compensations Easy Switch sont d'application si le Client choisit de faire usage de la procédure Easy Switch. Le Client sera informé de son droit à la compensation, y compris son montant, sur un support durable. Le Client peut consulter le détail de ces compensations sur le site internet d'hey! (www.heytelecom.be/easyswitch).

La(les) compensation(s) sera(ont) créditée(s) sur la prochaine facture émise au nom du Client.

21. Modification du Contrat et/ou augmentation tarifaire

21.1. hey! peut revoir et adapter ses prix une fois par an, en fonction de l'indice des prix à la consommation.

21.2. En cas de modification d'une clause du Contrat, le Client en est averti un mois avant l'entrée en vigueur de la modification. En cas d'augmentation tarifaire, le Client en sera averti au moins un mois avant l'entrée en vigueur de l'augmentation des tarifs. De telles modifications du Contrat et/ou des modifications tarifaires peuvent être consultées sur le site web de hey! (www.heytelecom.be) dès la publication de la modification.

21.3. Le Client qui refuse une modification du Contrat a le droit de résilier le Contrat, sans indemnité de rupture, au plus tard trois mois après la notification des modifications, et ce par l'un des moyens écrits adressés à hey! à moins que les modifications proposées sont manifestement au bénéfice exclusif du Client, sont de nature strictement administrative et n'ont aucun impact négatif sur le Client ou sont directement imposées par ou en vertu d'une réglementation ne laissant aucun choix aux opérateurs en termes de mise en œuvre ou s'il s'agit d'une augmentation liée à l'indice des prix à la consommation conformément à l'article 18.1 des présentes Conditions Générales.

22. Absence de renonciation

Le fait que l'une des parties, à un moment déterminé, néglige d'exiger la stricte application de l'une des dispositions du Contrat ne peut en aucun cas être interprété comme une renonciation aux droits dont cette partie dispose. Ce fait n'empêche pas cette partie d'exiger ultérieurement le strict respect de cette disposition ou de toute autre condition du Contrat.

Orange Restricted

23. Nullité

La nullité ou l'impossibilité d'appliquer ou d'invoquer une clause du Contrat ne préjuge en rien de la validité ou de la possibilité d'appliquer ou d'invoquer les autres dispositions du Contrat, à moins que cette clause soit essentielle au Contrat.

24. Plaintes et litiges

24.1. Règlement à l'amiable

En cas de plainte ou de problème relatif à l'exécution du Contrat, le Client s'adresse au service clientèle de hey! dont les coordonnées sont les suivantes : hey! / Orange Belgium s.a., avenue du Bourget 3, 1140 Bruxelles. Site web : www.heytelecom.be

24.2. Médiation

Si le Client n'est pas satisfait de la réponse donnée par le service clients de hey!, il peut s'adresser au Service de Médiation pour les Télécommunications désigné à cette fin par les autorités compétentes : Service de Médiation Télécommunications Boulevard Roi Albert II 8 boîte 3 1000 Bruxelles Tél. 02 223 06 06 ; Fax 02 219 77 88 E-mail : plaintes@mediateurtelecom.be Site web : www.mediateurtelecom.be

24.3. Règlement judiciaire

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

24.4. Droit applicable

Le droit belge régit toutes les dispositions du Contrat.

Orange Restricted

Annexe : Formulaire type de rétractation

(Ne remplissez et renvoyez ce formulaire que si vous souhaitez renoncer au contrat) Destinataire : Service clients de hey! avenue du Bourget 3, 1140 Bruxelles Je/nous (*) soussigné(s) notifie/notifions (*) que je/nous (*) souhaitons résilier avec effet immédiat (*) notre Contrat relatif à la vente du bien suivant / fourniture du service suivant (*) : .....

Contrat conclu le (*) :.....

Nom du/des Client(s) (*) :.....

Adresse(s) du/des Client(s) :.....

.....

Numéro de client : .....

Date : .....

Signature du/des Client(s) .....

(seulement si le présent formulaire est notifié par écrit) (*) Biffez les mentions inutiles

Orange Restricted