

CONDITIONS GENERALES D'ABONNEMENT ET DE VENTE DxDADSL.

Article 1 : Dispositions préliminaires Ces conditions générales s'appliquent aux produits et services de DxDADSL, Korenbloemstraat 39 8530 Harelbeke, numéro de TVA BE 872.124.723, numéro d'entreprise 0872124723, ci-après nommé DxDADSL. En acceptant les produits et/ou services de DxDADSL, le client accepte que ces conditions générales s'appliquent sans réserve et renonce à l'application de ses conditions générales ou particulières propres, même s'il est prévu explicitement dans ses dernières qu'elles sont exclusivement d'application. Si le client a conclu le contrat on line ou par téléphone, il a le droit de signaler à DxDADSL qu'il renonce à son achat, sans paiement de pénalité et sans mention d'un motif, dans les sept jours ouvrables qui suivent la conclusion du contrat. Ceci doit se faire lettre recommandée. Les conditions qui visent un service et/ou un produit déterminé sont décrites dans les conditions particulières d'abonnement du produit en question. Celles-ci font partie intégrante des conditions générales d'abonnement et de vente de DxDADSL. Par l'acceptation de produits et/ou services de DxDADSL, le client accepte ces conditions. Dans l'éventualité de conflit entre les différentes conditions d'application pour l'abonnement, les dispositions des conditions particulières d'abonnement auront priorité sur les dispositions des conditions générales d'abonnement et de vente.

Article 2 : Prix et modalités de paiement 2.1. DxDADSL se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment. Les nouveaux prix entrent en vigueur 30 jours après la communication de la modification. La communication est faite par e-mail ou par simple lettre ou par une communication sur la facture. S'il s'agit d'une augmentation de prix et que l'augmentation de prix est due à une indexation des tarifs ou est due à un coût ou une charge ou une taxe supplémentaire (par exemple: augmentation de la TVA) qui est imposée directement ou indirectement par le législateur, l'utilisateur n'a pas le droit de mettre fin au contrat. Dans les autres cas, l'utilisateur a le droit de mettre fin au contrat à la date à laquelle l'augmentation entre en vigueur. La résiliation doit alors être faite par lettre recommandée avant que l'augmentation de prix n'entre en vigueur avec la mention de cet article. 2.2. Le paiement via une domiciliation bancaire est obligatoire. Tant que la domiciliation n'est pas active, le client s'engage à régler la facture dans les 5 jours par virement. Le client peut voir via le site web de facturation si la domiciliation est déjà active et quel est le numéro de domiciliation utilisé par DxDADSL. 2.3. La facture peut être consultée par voie électronique via le site web de facturation de DxDADSL ou via le produit en question. Le client est tenu au courant à cet égard par facture via e-mail. S'il souhaite une facture sur papier, celle-ci est envoyée sur simple demande et sans coût supplémentaire. Cette demande doit être effectuée par facture après que le client a reçu une communication disant que cette facture est disponible. 2.4. Si les montants dus ne peuvent pas être encaissés à cause du client à la suite de provision insuffisante sur le compte ou à la suite de l'impossibilité d'exécution de l'ordre de paiement ou plus généralement lorsque les factures sont restées impayées au jour de l'échéance, le client est alors redevable de plein droit et sans mise en demeure préalable d'un intérêt de retard de 1% par mois à partir de la date de la facture. Dans l'éventualité où, lors du retard de paiement, une mise en demeure est envoyée par la poste, il sera à chaque fois répercuté sur le client un coût administratif de 8 EUR. Si un envoi recommandé est envoyé, il sera à chaque fois répercuté sur le client un coût administratif de 12 EUR.

Article 3 : Vie privée et confidentialité DxDADSL traitera les données qu'il reçoit du client tel que mentionné dans la loi du 8 décembre 1992 visant la protection de la vie privée par rapport au traitement des données personnelles. Les données personnelles communiquées par le client à DxDADSL sont enregistrées dans les fichiers de DxDADSL et sont uniquement traitées dans le cadre des campagnes d'information ou de promotions qui ont trait aux produits et services de DxDADSL. Les données personnelles du client sont également utilisées par DxDADSL dans le but de la gestion du service que DxDADSL fournit au client, dans le cadre d'études de marché et de gestion des clients, ainsi que dans le but de l'exécution de la convention entre DxDADSL et le client. Le client dispose du droit de regard et de modification de ses données personnelles. Pour ce faire, il faut prendre contact avec DxDADSL. Dans l'éventualité où les données administratives du client seraient modifiées, ce dernier est alors tenu de porter ces changements à la connaissance de DxDADSL dans les 15 jours à partir de cette modification.

Article 4 : Limite de la responsabilité de DxDADSL 4.1. DxDADSL n'est pas responsable du contenu des communications émanant du client ou destinées au client, sauf lorsque ces communications proviennent de DxDADSL. 4.2. Les services sont disponibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sauf dans le cas d'interruptions nécessaires pour l'exécution de travaux d'entretien, de développements ou d'améliorations ou d'autres activités que DxDADSL souhaite effectuer. DxDADSL n'est redevable d'aucun dédommagement pour de telles interruptions. DxDADSL ne peut être tenu responsable pour des problèmes ayant trait au fonctionnement et à la qualité des lignes téléphoniques et des paires de cuivre dont le client dispose via l'opérateur national. 4.3. DxDADSL peut suspendre le service totalement ou partiellement et sans avertissement à la suite d'un événement indépendant de sa volonté, d'activités d'entretien ou de panne ou de défectuosité. Ces interruptions ne peuvent donner lieu au droit de dédommagement pour ce que ce soit. 4.4. DxDADSL ne peut pas être tenu responsable pour les moins-values, perte de qualité, défectuosités ou lacunes, interruptions, imperfections, vol et endommagement causés au système informatique, que ce soit par un tiers ou non, sauf dans le cas de tromperie ou si c'est fait à dessein. DxDADSL ne peut pas être tenu responsable de la perte de données électroniques stockées dans le système utilisé pour le service. 4.5. D'un point de vue plus général et dans les limites strictement légales, DxDADSL ne peut pas être tenu responsable de dommage, quelle que soit son origine ou quelque soit sa nature, que le client a subi à la suite de l'utilisation de l'accès à l'Internet. 4.6. Le client est seul responsable de tout envoi de données confidentielles effectué au moyen des services de DxDADSL, avec l'exclusion explicite de toute responsabilité de DxDADSL. 4.7. Le client prend toutes les mesures nécessaires afin de protéger le caractère confidentiel et l'intégrité de ses données. Quel que soit le respect de la législation en vigueur, DxDADSL ne peut être tenu responsable de la diffusion des données confidentielles stockées dans le système informatique, dont il est fait usage pour le service. Le client s'engage à protéger ses données et son logiciel contre d'éventuels virus, bogues ou autres éléments néfastes qui peuvent se propager via l'Internet. Dans tous les cas, DxDADSL ne peut être tenu responsable de dommages subis par le client à la suite de virus, bogues ou autres éléments néfastes qui peuvent se propager via l'Internet par l'action de tiers. 4.8. Le client est responsable des dommages, directement ou indirectement, matériellement ou de façon immatérielle, causés à DxDADSL par lui-même ou par un tiers qui fait usage de son mot de passe et/ou de son code d'accès ou encore par une personne pour laquelle il est responsable. Le client s'engage à dédommager DxDADSL et de le sauvegarder de toute créance, exigence ou condamnation à un dédommagement ou à quelques montants que ce soient auxquels DxDADSL serait tenu à la suite de l'utilisation de l'accès à l'Internet par le client (p. ex. à la suite de son comportement ou de messages que le client diffuserait sur l'Internet).

Article 5 : Force majeure Dans le cas de force majeure, c.-à-d. chaque événement qui est généralement considéré comme tel par la jurisprudence, ni le client, ni DxDADSL ne sont responsables de dommages causés par la non-observation ou le ralentissement du respect des obligations qui émanent de la convention. Ne sont pas considérés comme des cas de force majeure: l'incapacité financière du client de régler ses coûts d'abonnement ou autres coûts, les pannes dans l'équipement du client (logiciel ou matériel) ou dans les lignes téléphoniques ou autres moyens de communication du client.

Article 6 : Suspension de l'abonnement 6.1. DxDADSL a le droit de bloquer temporairement l'abonnement avec effet immédiat : - si le client ne respecte pas, ou respecte de manière incorrecte ou de manière incomplète ses obligations contractuelles envers DxDADSL ; - dans l'éventualité de non-paiement partiel ou complet du montant de la facture dans les délais prévus, ou dans l'éventualité où DxDADSL estime que la solvabilité du client peut sérieusement être mise en doute. - si le client révoque sa domiciliation bancaire avant que le paiement n'a été complètement effectué (à l'exception de montants contestés) ; - dans l'éventualité de non-respect des conditions d'utilisation par le client ; - dans l'éventualité de preuve ou de présomption sérieuse de fraude par le client ; - ou dans l'éventualité où le client a communiqué dans sa demande d'abonnement des informations non exactes, fausses ou incomplètes ou si le client a négligé de communiquer des modifications importantes concernant les informations communiquées. 6.2. Les éventuels coûts de la suspension sont à charge du client.

Article 7 : Fin avant terme de l'abonnement Si l'utilisateur ne s'est pas mis en règle dans les quinze (15) jours suivant la suspension de l'abonnement par DxDADSL, DxDADSL a le droit de résilier l'abonnement immédiatement, par lettre ou par e-mail adressé(e) à l'utilisateur. Le client sera, préalablement à cette résiliation, mis en connaissance par écrit ou par e-mail de l'intention de DxDADSL. Le client sera en outre mis en défaut concernant le respect de ses obligations et sera invité à se mettre en règle dans les délais les plus brefs. A la suite de la résiliation de la présente convention pendant la période minimale, conformément à cet article, l'utilisateur est redevable de l'indemnisation de rupture.

Article 8 : Contestations Concernant les conventions qui sont réglées par ces conditions générales, ainsi que concernant les conditions générales elles-mêmes, le droit belge est d'application. Toute contestation concernant ces conventions ou conditions générales qui ne peuvent être réglées à l'amiable seront de la compétence exclusive des tribunaux belges. Le client peut également faire usage gratuitement du Service de médiation pour les télécommunications place des Barricades 1, 1000 Bruxelles. Tél. 02 223 09 09 – fax 02 219 86 59 – e-mail : plaintes@mediateurtelecom.be. Une plainte adressée à ce service est uniquement recevable si le client peut démontrer qu'il a adressé au préalable une requête à DxDADSL.

Article 9 : Dispositions générales 9.1. DxDADSL se réserve le droit de modifier ou de compléter ces conditions générales d'abonnement et ces conditions particulières d'abonnement, à la condition qu'il ait porté ce fait à la connaissance du client, au moins trente (30) jours avant que la modification n'entre en vigueur, au moyen d'un message via un e-mail et/ou d'une mention sur la facture. Si l'utilisateur refuse une modification, il peut résilier le contrat jusqu'à la date à laquelle les nouvelles conditions entrent en vigueur, avec commencement à cette date. L'utilisation de l'accès à l'Internet par le client après la communication ci-avant mentionnée de ces modifications implique que le client a accepté les nouvelles conditions. 9.3. Si une disposition des conditions générales est nulle ou serait déclarée nulle, cela ne porte pas préjudice à la validité des autres dispositions. Une disposition nulle sera remplacée par une autre disposition.

CONDITIONS SPECIFIQUES D'ABONNEMENT ADSL

Article 1 : Dispositions préliminaires Les conditions particulières d'abonnement régissent le rapport juridique entre DxDADSL et l'utilisateur à partir de sa demande d'abonnement ADSL. Elles font partie de l'abonnement et sont d'application à toutes les actions légales qui y sont liées. Des modifications ou des compléments à la demande de l'utilisateur ne sont pas acceptés.

Article 2 : Description du produit ADSL offre un accès illimité à l'Internet pendant 24 heures par jour. Les autres conditions (comme le nombre de boîtes de messagerie, le nombre d'alias, le volume de données, la taille de l'espace web éventuellement disponible, la vitesse maximale de la ligne pour le téléchargement et le téléversement et le trafic mensuel (téléchargement et le téléversement ensemble) compris dans l'abonnement sont mentionnés sur le site web de l'abonnement en question et/ou dans le contrat. La vitesse effectivement obtenue pour le téléversement et la vitesse effectivement obtenue pour le téléchargement sont dépendantes de la distance entre le lieu de connexion et la centrale de Belgacom et de la qualité du câblage. DxDADSL essaie le plus possible d'approcher la vitesse maximale, pour autant que ce soit techniquement possible. DxDADSL fournit une ligne dès qu'il y a une vitesse de téléversement possible pour le téléversement de 1 mégaoctet par seconde. Si le client ne peut pas être connecté, il en sera avisé le plus rapidement possible. Tous les montants déjà payés seront intégralement remboursés. Le modem éventuellement fourni peut être renvoyé (dans son emballage d'origine et non endommagé) et il sera remboursé après contrôle.

Article 3 : Abonnement 3.1. L'utilisateur s'engage à partir du moment où il renvoie le formulaire de demande rempli et signé à DxDADSL. Le service ADSL sera effectivement en opération le jour de l'activation. Le client est mis au courant du jour de l'activation le jour avant l'activation, par la poste et/ou par e-mail. Ce jour est le jour le plus rapide possible après que DxDADSL a reçu le contrat. Selon la prestation de service de l'opérateur de télécoms national et sous réserve de travaux à exécuter, cela se fait entre 1 et 20 jours ouvrables après que DxDADSL reçoit votre contrat. Cette ne peut pas être postposée. 3.2. L'utilisateur peut disposer mensuellement d'un volume de transmission tel que stipulé sur le site web de l'abonnement ADSL en question. Lorsque ce volume est dépassé, le surplus est facturé par DxDADSL à l'utilisateur au prix stipulé par DxDADSL et tel que mentionné dans le contrat. L'utilisateur doit effectuer lui-même le suivi du volume via le site web de gestion de son abonnement (p. ex. www.dxDADSL.be/myaccount/)

Article 4 : Prestation de service sous-jacente 4.1. Il est possible qu'une condition pour la connexion ADSL par DxDADSL soit un abonnement aux services de téléphone vocal de Belgacom (ligne classique/ISDN) (prestation de service sous-jacente). La mise à disposition d'une connexion téléphonique de Belgacom fait l'objet d'un contrat séparé et d'une facturation séparée par cet opérateur, aux tarifs standard et aux conditions standard de la prestation de service impliquée. DxDADSL n'est pas responsable de cette prestation de service. Si à la suite d'un défaut dans la prestation de service sous-jacente, un problème apparaît avec la prestation de service de DxDADSL, ce problème ne ressort pas de la responsabilité de DxDADSL. Le client doit pour cela prendre contact avec Belgacom afin de rétablir la prestation de service sous-jacente. 4.2. Si Belgacom, pour quelque raison que ce soit, suspend la 'prestation de service sous-jacente' ou y met fin, DxDADSL ne portera pour cela aucune responsabilité, ni ne sera tenu au remboursement des sommes d'abonnement déjà payées. Dans l'éventualité où Belgacom suspend la 'prestation de service sous-jacente' ou y met fin à la suite d'une faute de la part de l'utilisateur, celui-ci sera redevable à DxDADSL d'une indemnisation de rupture conformément à ces conditions. 4.3. Belgacom aura le droit de se procurer à distance l'accès au modem de l'utilisateur dans le but d'effectuer des activités de réparation, d'entretien, de configuration ou de monitoring. Si c'est nécessaire, l'utilisateur accordera au personnel de Belgacom l'accès au modem. 4.4. Belgacom aura le droit d'effectuer dans les locaux de l'utilisateur tous les travaux indispensables et d'apporter des modifications afin de garantir un fonctionnement correct du service, tels que l'installation, l'adaptation, la réparation et/ou l'inspection des câbles, des lignes, de l'équipement de télécommunication et de leur configuration. L'utilisateur doit accorder à Belgacom ou à ses fournisseurs, à tout moment raisonnable, l'accès aux endroits où les éléments du service sont placés.

Article 5 : Coûts et paiements 5.1. Le coût d'activation et le montant de l'abonnement pour les premiers mois doivent être payés immédiatement après la conclusion du contrat. Le montant d'abonnement mensuel doit être payé par anticipation. Vers le 15e jour, le client se verra facturé le montant d'abonnement non encore facturé jusqu'à la fin du mois complet à venir. Il est possible que l'utilisateur soit tenu de payer le coût d'activation et le montant de l'abonnement pour les premiers mois au moyen d'un virement, quel que soit le choix de modalité de paiement par l'utilisateur. 5.2. L'utilisateur, pendant la durée de l'abonnement, n'a pas le droit de révoquer la domiciliation. Si l'utilisateur souhaite modifier sa domiciliation, il doit au préalable communiquer à DxDADSL le nouveau numéro de domiciliation, avant qu'il ne révoque l'ancien numéro de domiciliation.

Article 6 : Durée et résiliation de l'abonnement 6.1. L'abonnement est normalement souscrit pour une durée d'une (1) année et peut être résilié par chacune des parties à la fin de cette période moyennant un délai de préavis de 30 jours. En l'absence d'une résiliation expresse au plus tard 30 jours avant la fin de cette période, l'abonnement est reconduit tacitement pour une durée indéterminée. La résiliation doit être faite par écrit et par lettre recommandée. 6.2. Si l'utilisateur résilie son abonnement pendant la période d'une année, il est redevable d'une indemnité de rupture égale à la somme des montants d'abonnement des mois encore restants.

Article 7 : Suspension/blocage de l'abonnement – Rupture de la connexion 7.1. DxDADSL a le droit de bloquer temporairement l'abonnement ADSL immédiatement, de plein droit et sans mise en demeure ni dédommagement : si l'utilisateur ne respecte pas, respecte incorrectement ou ne respecte pas complètement une ou plusieurs de ses obligations sous la convention envers DxDADSL, dans le cas de non-paiement complet ou partiel du montant de la facture dans les délais de paiement ou en cas de présomption de non-paiement, en cas de non-respect des conditions d'utilisation par le client, dans le cas de preuve ou de présomptions sérieuses de fraude ou dans le cas où l'utilisateur a donné des informations fautives, falsifiées ou incomplètes lors de la demande d'abonnement ou si l'utilisateur a négligé de communiquer des modifications importantes concernant les informations communiquées. 7.2. Par ailleurs, DxDADSL a le droit, sans l'annoncer ou sans communication, de bloquer l'abonnement temporairement si l'utilisateur a révoqué la domiciliation bancaire sans en avertir DxDADSL de la manière telle que mentionnée ci-dessus. 7.3. Dans l'éventualité de suspension, les frais de suspension sont portés en compte à l'utilisateur. 7.4. Si dans les quinze (15) jours après la suspension de l'abonnement par DxDADSL en vertu de l'article 9.1., l'utilisateur ne s'est pas mis en règle, DxDADSL a le droit de résilier l'abonnement immédiatement par l'envoi d'une lettre ou d'un e-mail à l'utilisateur, sans préavis ni dédommagement. 7.5. A la suite de la fin de la présente convention conformément à l'article 7.4. Pendant la période minimale, l'utilisateur est redevable d'une indemnisation de rupture tel que stipulé à l'article 6.2.

Article 8: Autres dispositions 8.1. L'utilisateur a accès au help desk de DxADSL. Cela peut se faire par voie téléphonique via 078 077 516 (tarif zonal) pendant les heures mentionnées sur le site web ou via l'adresse e-mail tel que mentionné sur le site web. 8.2. La non-validité ou la non-contraignance d'une des dispositions des conditions particulières d'abonnement ne fait d'aucune façon obstacle à la validité ou à la contraignance des autres dispositions. La disposition impliquée sera modifiée par une clause adaptée, conformément à l'esprit de ces conditions particulières d'abonnement.

Tous droits réservés.