

CONDITIONS GENERALES POSTMOBILE

GENERALITES

Les présentes conditions générales s'appliquent au service de téléphonie mobile fourni par BELGACOM sous la marque **POSTMOBILE** conformément aux lois et arrêtés en vigueur en matière de fourniture de service de téléphonie mobile.

Les conditions générales énumèrent l'ensemble des droits et obligations de BELGACOM et de sa clientèle dans le cadre de la fourniture du service **POSTMOBILE**. Le client est censé accepter le contenu de ces conditions générales dès lors qu'il reçoit ou émet un appel par le biais de sa carte SIM **POSTMOBILE**.

BELGACOM s'engage, par tous les moyens appropriés, à informer le client de toute suppression de plan tarifaire et à lui communiquer la date jusqu'à laquelle ce dernier peut opter pour un autre plan tarifaire.

BELGACOM s'engage à informer ses clients, par tous les moyens appropriés, des modifications apportées aux présentes conditions générales et des majorations des tarifs. Sauf dérogation éventuelle accordée par l'I.B.P.T. (l'Institut Belge des services Postaux et des Télécommunications) à BELGACOM, cette information est donnée au minimum 1 mois avant l'entrée en vigueur des modifications.

DEFINITIONS

Pour l'application des présentes conditions générales, il faut entendre par :

carte SIM **POSTMOBILE**: une carte prépayée ou sans valeur et préactivée contenant un microprocesseur, à introduire dans un terminal agréé et permettant l'accès au service **POSTMOBILE**, selon les conditions d'usage limitées décrites aux articles 1.2 et 1.4 ci-après.

carte de recharge Pay & Go: une carte plastifiée ou tout autre support mentionnant un code secret de 13 chiffres et permettant au client de recharger la carte SIM **POSTMOBILE** à concurrence de la valeur figurant sur la carte de recharge ou sur le support ; la carte de recharge Pay & Go a une date limite de validité au-delà de laquelle le code secret ne peut plus être utilisé.

client: une personne physique ou morale, ou une association de fait détenant une carte SIM **POSTMOBILE**.

POSTMOBILE: la marque déposée par la Poste et donnée en licence à BELGACOM sous laquelle BELGACOM exploite et fournit le service de mobilophonie et les services associés en collaboration avec La Poste. Le service **POSTMOBILE** est contractuellement indépendant de l'appareil de communication mobile permettant d'émettre et de recevoir des communications.

Réseau BELGACOM: les réseaux de mobilophonie mis en service et exploités par BELGACOM.

ARTICLE 1 : PRESTATIONS ET OBLIGATIONS DE BELGACOM

1.1 Service **POSTMOBILE**: BELGACOM est seulement tenue à une obligation de moyen et mettra en oeuvre les moyens nécessaires au bon fonctionnement du service **POSTMOBILE**.

Elle seule détermine quels sont les moyens techniques nécessaires pour réaliser l'accès à ce service aux conditions les plus favorables, sans toutefois se voir obligée d'étendre le réseau ou d'en augmenter la capacité.

La mobilophonie 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. La qualité du service [POSTMOBILE](#) dépend aussi de la qualité du terminal utilisé par le client.

En dehors de la Belgique il est possible, selon le pays, que la carte SIM soit programmée de façon préférentielle. Le client peut néanmoins sélectionner manuellement un réseau sur lequel il désire effectuer et recevoir ses appels à la condition que BELGACOM ait conclu un accord de roaming avec cet autre réseau. A chaque carte SIM [POSTMOBILE](#) sont associés un code PIN (numéro d'identification personnel) et un code PUK (clé personnelle de déblocage). Ces codes sont communiqués au client lors de la remise de la carte SIM [POSTMOBILE](#). Leur mode d'emploi est fonction de l'évolution technologique et est expliqué dans le manuel d'utilisation de l'appareil de communication mobile.

La programmation de la carte SIM [POSTMOBILE](#) peut être modifiée à tout moment par BELGACOM.

BELGACOM assure un service à la clientèle disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, de manière à permettre, dans la mesure du possible, de répondre aux besoins des clients.

Ce service à la clientèle traite les questions et les plaintes des clients relatives à un dysfonctionnement éventuel du service [POSTMOBILE](#). Le client peut aussi faire appel à ce service en cas de perte, vol ou défaillance de sa carte SIM [POSTMOBILE](#).

Le client est informé et accepte et donne son consentement pour que les appels émanant du, ou vers le service à la clientèle de BELGACOM, peuvent être enregistrés et ceci afin de servir de preuve en cas de contestation d'une transaction commerciale.

Lorsque l'appareil de communication mobile le permet, le client peut obtenir, que certains types d'appels soient rendus impossibles au départ de son appareil.

L'activation de cette restriction peut être payante, sauf en ce qui concerne la restriction d'appels vers les numéros nationaux à taux majorés, numéros nationaux à taux majorés utilisés pour la fourniture de contenu pour adulte, numéros internationaux à taux majorés qui ne sont pas exploités conformément au plan de numérotation téléphonique international E164.

1.2 La carte

La carte SIM [POSTMOBILE](#) est prépayée ou sans valeur et pré-activée et peut être utilisée moyennant insertion dans un terminal GSM agréé. La carte SIM [POSTMOBILE](#) reste la propriété de BELGACOM. Le tarif des communications est indiqué dans la brochure et/ou sur l'emballage. Sauf si sur la carte il est mentionné autre chose, la carte SIM [POSTMOBILE](#) permet d'émettre et de recevoir des appels et doit être rechargée endéans une période de 12 mois, à compter du premier appel entrant ou sortant (ci-après dénommée "période de validité"). Pour augmenter le crédit et donc recharger la carte SIM [POSTMOBILE](#), le client dispose de plusieurs possibilités. BELGACOM se réserve, à tout moment, le droit de ne plus proposer certaines possibilités de recharge ou de modifier unilatéralement les modalités de celles-ci.

1.3 La recharge

Lorsque le client recharge sa carte SIM [POSTMOBILE](#) avant le terme de la période de validité, les unités qui n'auraient pas encore été consommées au moment de la recharge sont ajoutées à celles contenues sur la carte de recharge [POSTMOBILE](#).

A l'expiration de la période de validité, le client perd:

- les unités qu'il n'aurait pas encore consommées;
- son numéro d'appel, définitivement;
- et la carte SIM **POSTMOBILE** est bloquée pour tout usage ultérieur. Chaque fois que le client recharge sa carte SIM **POSTMOBILE**, la période de validité est renouvelée pour 12 mois, sauf pour la recharge de EUR 5 qui prolonge la validité d'un mois. La valeur de la carte ne peut excéder EUR 250.

Toute personne effectuant une recharge via des cartes ou codes de recharge doit être connectée au réseau BELGACOM pour pouvoir effectuer une recharge en usant de ces possibilités.

Dans le cas d'une transaction de recharge effectuée pour un client n'étant pas **POSTMOBILE**: le client ne recevra pas le crédit supplémentaire garanti par **POSTMOBILE** relativement à des promotions réservées à ses propres clients en cas de recharge. L'opérateur d'origine détermine, pour ces clients, le crédit qui sera reçu pour une recharge effectuée par cette méthode.

1.4 Numéro d'appel

Un numéro d'appel est attribué à la carte SIM **POSTMOBILE**. Le client ne peut se prévaloir d'aucun droit sur ce numéro d'appel. Le choix du numéro figurant sur l'emballage de la carte SIM **POSTMOBILE** se fait lors de l'achat. Le client ne peut conserver ou récupérer le numéro en question s'il omet de recharger la carte SIM **POSTMOBILE** dans le délai indiqué à l'article 1.2 ou s'il ne convertit pas la carte SIM **POSTMOBILE** en un abonnement dans le délai mentionné à l'article 7. Le client ne peut demander l'attribution d'un nouveau numéro d'appel qu'après avoir converti sa carte SIM **POSTMOBILE** en un abonnement faisant partie de l'offre de BELGACOM, en application de l'article 7. Le numéro d'appel du client est repris dans les fichiers de BELGACOM et est traité à des fins de télécommunication ainsi que dans le cadre de la relation commerciale avec le client.

1.5 Modification et suspension des prestations

Si les conditions d'exploitation ou d'organisation du service **POSTMOBILE** l'exigent, BELGACOM peut modifier les caractéristiques techniques de ses prestations. BELGACOM se réserve par ailleurs formellement le droit, dans le cadre des services data, de modifier les numéros d'accès des points d'accès à son réseau, tout comme celui de modifier la procédure de login.

Excepté dans les cas de force majeure ou si des raisons d'ordre pratique ou technique le rendent impossible, BELGACOM informera le client au moins 12 mois avant tout changement qui donne lieu au remplacement ou à des modifications de l'appareil de communication mobile. Le client ne pourra prétendre à dédommagement suite à ce remplacement ou cette modification.

Si, suite à des exigences particulières d'exploitation, le service restant doit être limité ou supprimé, BELGACOM s'engage à prévenir, par tout moyen approprié, tous les clients concernés.

1.6 Protection de la vie privée

Les données personnelles relatives au client et les données d'appels et numéros d'appels sont reprises dans les bases de données de BELGACOM et de la Poste SA (excepté en ce qui concerne les données d'appels et numéros d'appels) et traitées par elle ou par des tiers agissant en son nom et sous son contrôle, et ce en vue de l'exécution du contrat **POSTMOBILE** aux fins

- de détecter des fraudes,
- d'offrir des services basés sur la localisation,

- d'études de marché de gestion et d'information dans le cadre des relations contractuelles avec le client,
- de mener des campagnes de promotion ou d'information relatives aux produits et services proposés par BELGACOM ou POSTMOBILE. Les clients qui ne souhaitent pas être sollicités par BELGACOM dans le cadre d'actions de prospection commerciale directe, peuvent, à tout moment et en s'adressant à BELGACOM, demander à figurer gratuitement sur la liste prévue à cet effet.

Sauf opposition formelle du client, BELGACOM est autorisée à commercialiser les données du client dont question au présent article.

BELGACOM utilisera les données personnelles des clients qui ont résilié leur souscription et ce afin de les tenir informés des nouveaux produits ou services de BELGACOM, sauf si le client marque son désaccord selon la procédure décrite ci-dessous.

Le responsable du traitement est BELGACOM, dont le siège social est situé 55, Rue du Progrès à 1210 Bruxelles.

Sur demande datée et signée, adressée à BELGACOM, le client justifiant de son identité peut obtenir de BELGACOM la communication des données le concernant et peut faire rectifier gratuitement les données qui sont inexactes.

Pour offrir des services basés sur la localisation, BELGACOM traite des données relatives à l'endroit où se trouve le client. Ces données sont conservées pendant quatre mois pour aider le client en cas de problèmes techniques. Si le service basé sur la localisation est proposé par une tierce partie, les données sont dans ce cas transmises à cette tierce partie.

BELGACOM communiquera aux autorités concernées les données relatives à l'identification et à la localisation des personnes appelant les services d'urgence, afin d'apporter sa collaboration aux services en question et compte tenu de l'obligation qu'elle a de porter assistance à toute personne se trouvant en danger. BELGACOM conservera les données des clients pendant une durée maximum de 10 ans après que la personne ne soit plus client chez BELGACOM. Pour certaines catégories de données, ce délai de conservation n'est pas d'application et peut être inférieur à cette durée conformément à la législation en vigueur.

[1.7 Portabilité de numéro mobile](#)

Le client peut demander le transfert de son numéro vers un autre opérateur. Le cadre légal d'application définira à partir de quel moment cette facilité sera disponible pour le client et quelles en sont les modalités. Le client désirant un transfert de numéro vers un autre opérateur doit s'adresser à ce dernier. Le nouvel opérateur entreprendra, au nom du client et auprès de BELGACOM, les démarches nécessaires au transfert du numéro et à la fin de la relation contractuelle entre le client et BELGACOM. Seuls des numéros peuvent être transférés. Les services d'un client chez BELGACOM ne peuvent être transférés. Pendant le transfert du numéro, le client sera injoignable pendant un certain laps de temps. BELGACOM refuse le transfert:

- si l'opérateur vers lequel le client veut transférer son numéro ne respecte pas la procédure de transfert de numéro;
- en cas de fraude avérée ou présumée du client ou d'un tiers. BELGACOM prendra toutes les dispositions raisonnables au bon déroulement du transfert de numéro. Pour raisons techniques ou suite à l'intervention de tiers lors du transfert, il se peut que la facilité de transfert de numéro ne soit pas disponible ou que des fautes

surviennent lors du transfert du numéro. BELGACOM ne peut être tenue responsable du dommage résultant du transfert fautif d'un ou plusieurs numéros, de la non-disponibilité de la facilité de transfert de numéro ou des fautes survenues lors du transfert du numéro.

1.8 Dispositions liées à l'utilisation du portail Vodafone live ! et de l'accès à Internet

Le client peut à tout moment s'enregistrer et/ou souscrire à des services mis à sa disposition via le portail Vodafone live ! ou via un accès à Internet. Toute utilisation du portail Vodafone live ! est soumise aux présentes conditions générales, ainsi qu'aux conditions spécifiques d'utilisation mentionnées au sein du portail Vodafone live !. Le client faisant usage du service **POSTMOBILE** pour accéder à Internet déclare en outre avoir connaissance du fonctionnement des services, de l'Internet et des règles d'usage de l'Internet, et les accepter. L'accès aux services et produits proposés via le portail Vodafone live ! ou via un accès à Internet peut dépendre des fonctionnalités techniques de l'appareil de communication mobile.

BELGACOM et La Poste se réservent le droit de modifier ou de supprimer à tout moment certains services interactifs et d'en proposer de nouveaux.

Le client ne peut utiliser le portail Vodafone live ! et l'accès à Internet qu'à des fins privées, à l'exclusion de toute fin commerciale. Le client s'interdit notamment de permettre à des tiers d'accéder aux services proposés via le portail Vodafone live ! ou l'accès à Internet moyennant le versement par ceux-ci d'une contrepartie, financière ou autre.

Le client s'interdit aussi de faire usage du portail Vodafone live ! ou de l'accès à Internet de manière abusive, frauduleuse ou excessive, notamment en encombrant volontairement ou involontairement les serveurs de messagerie de BELGACOM et/ou de destinataires de données (spamming, junk e-mails,...) ou par l'envoi de messages générant un nombre important de réponses et pouvant ainsi perturber la disponibilité des serveurs ou du réseau BELGACOM. BELGACOM se réserve le droit de bloquer la réception d'e-mails par ses serveurs qui ne sont pas protégés contre « l'open relay », c'est-à-dire des serveurs envoyant des e-mails qui ne lui sont pas destinés et, par là même, permettant l'envoi massif de messages non-demandés.

Des données susceptibles d'être protégées par des droits de propriété intellectuelle ou d'enfreindre les dispositions légales en vigueur peuvent être accessibles au travers d'une connexion au portail Vodafone live ! ou à Internet. Sous réserve de l'accord exprès de BELGACOM ou d'un tiers, le client s'interdit de stocker, copier, télécharger ou envoyer toute donnée prohibée, illicite, illégale, contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et portant atteinte ou susceptible de porter atteinte aux droits de tiers et notamment aux droits de propriété intellectuelle.

Lors d'une connexion à Internet, il appartient au client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels, notamment de la contamination par d'éventuels virus circulant sur le réseau Internet ou de l'intrusion d'un tiers dans le système de son appareil de communication mobile. Le client reconnaît également être pleinement informé du défaut de fiabilité du réseau Internet, tout particulièrement en termes d'absence de sécurité relative à la transmission de données et de non-garantie des performances relatives au volume et à la rapidité de transmission des données. Le client reconnaît être informé que l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des informations, fichiers et données de toute nature qu'il souhaite échanger sur le réseau Internet ne peuvent être garanties sur ce réseau. Le client assume dès lors

entièrement l'éventuelle violation de la confidentialité des données transmises par le biais du portail Vodafone live ! ou de l'accès à Internet.

S'agissant des contenus, produits et services proposés par des sociétés tierces accessibles via Vodafone live ! ou sur le réseau Internet, le client adresse directement aux sociétés tierces ayant commercialisé lesdits services, contenus et produits toute réclamation relative à l'exécution desdits services ou à la vente desdits contenus et produits. Le client peut obtenir les coordonnées des sociétés tierces dont le contenu est accessible via Vodafone live ! en allant sur le site Internet de [POSTMOBILE](http://www.POSTMOBILE.be), www.POSTMOBILE.be.

BELGACOM ne peut être tenue responsable:

- du contenu, de l'exactitude et/ou de l'intégrité des informations et données transmises en faisant usage du portail Vodafone live ! ou de l'accès à Internet;
- des dommages, dégâts, erreurs ou omissions, interruptions, défauts, vols, pertes et destructions de données, pouvant se produire lors de l'accès par le client ou un tiers au portail Vodafone live ! ou à Internet, sauf en cas de dol ou de faute lourde de la part de BELGACOM;
- en cas de délais de réponse, de non-accessibilité et/ou du non-fonctionnement total ou partiel du portail Vodafone live !, de l'accès à Internet ou de l'accès aux services proposés via Internet;
- en cas de modifications à l'offre de services sur Vodafone live ! et sur Internet du fait des éditeurs, producteurs et diffuseurs de contenus, ou imposées par des dispositions législatives ou réglementaires;
- des infractions et fraudes commises par le client, ou tout tiers, par l'intermédiaire du portail Vodafone live ! ou de l'accès à Internet.

Compte tenu du secret dont doivent bénéficier les correspondances privées, BELGACOM n'exerce aucun contrôle sur le contenu ou les caractéristiques des données transmises ou reçues par le client sur le réseau BELGACOM et/ou sur le réseau Internet. Toutefois:

- BELGACOM se réserve le droit de traiter les données de communication relatives au portail Vodafone live ! et à l'accès à Internet conformément à l'article 1.7 ci-dessus;
- afin d'assurer la bonne gestion du système d'accès à Vodafone live ! et au réseau Internet, BELGACOM se réserve le droit de supprimer tout message ou d'empêcher toute opération du client susceptible de perturber le bon fonctionnement du réseau BELGACOM, du portail Vodafone live ! ou du réseau Internet ou ne respectant pas les règles d'usage habituelles. Le client reconnaît être informé que si BELGACOM est alertée par un tiers ou par les autorités judiciaires, et ce par quelque moyen que ce soit, de l'illicéité d'un contenu transmis par le réseau BELGACOM, BELGACOM remettra ledit contenu aux autorités chargées de faire respecter la loi. En outre, BELGACOM se réserve le droit, après avoir été saisi d'une plainte comportant suffisamment d'éléments probants, de suspendre ou d'interrompre immédiatement l'accès au portail Vodafone live ! ou à Internet au client qui émet ou transmet des contenus litigieux et ce, sans préavis ni indemnité.

BELGACOM n'exerçant aucun contrôle sur le contenu, les parents sont invités à surveiller l'usage que font leurs enfants mineurs de l'accès au portail Vodafone live ! et à Internet grâce au service [POSTMOBILE](http://www.POSTMOBILE.be).

BELGACOM se réserve le droit de suspendre temporairement tout ou partie de

l'accès au portail Vodafone live ! ou à Internet en cas de force majeure ou pour assurer la maintenance de l'accès à ou du fonctionnement de ces services, sans préavis ni indemnité. Dans la mesure du possible, BELGACOM informera le client de cette suspension dans des délais raisonnables, par tout moyen jugé approprié, et fera le nécessaire afin que cette suspension soit réduite au strict minimum. Le client s'engage à indemniser BELGACOM de tout dommage découlant du non-respect par le client de ses obligations en vertu du présent article.

ARTICLE 2 : OBLIGATIONS DU CLIENT

2.1 Le client est tenu de prendre toutes les précautions utiles pour garder le secret de ses codes PIN et PUK ainsi que de tout code transmis au client pour l'accès à un service quelconque offert par [POSTMOBILE](#). Il est responsable de toute utilisation malveillante ou abusive résultant de la communication volontaire, fortuite ou accidentelle desdits codes et de la carte SIM [POSTMOBILE](#).

2.2 Le client est seul responsable envers BELGACOM de l'utilisation du service [POSTMOBILE](#). Il est tenu d'utiliser le service [POSTMOBILE](#) en bon père de famille et de respecter le prescrit des dispositions des présentes conditions générales.

2.3 Le client est seul propriétaire des codes de recharge [POSTMOBILE](#), [Pay&Go](#) et du terminal GSM. Il assume de ce chef tous les risques concernant la carte SIM [POSTMOBILE](#), les codes de recharge [POSTMOBILE](#), [Pay&Go](#) et le terminal GSM liés à ce droit de propriété et ne peut se prévaloir d'aucun droit à l'égard de BELGACOM en cas de vol ou de perte. Le client est dans l'obligation de prévenir immédiatement BELGACOM du vol ou de la perte de sa carte SIM [POSTMOBILE](#).

2.4 La recharge doit s'opérer avant l'expiration de la période de validité telle que mentionnée à l'article 1.2.

Le client est seul responsable de la bonne exécution de la recharge de la carte SIM [POSTMOBILE](#) et ne peut en aucun cas demander le remboursement ou le remplacement d'un code de recharge [POSTMOBILE](#) ou [Pay&Go](#). Le client doit immédiatement informer BELGACOM de toute anomalie/irrégularité constatée en rechargeant.

2.5 Seuls les terminaux agréés et en parfait état de fonctionnement peuvent être reliés au réseau. Le client s'engage à respecter cette disposition lors de chaque utilisation d'un appareil relié au réseau BELGACOM.

2.6 Il est interdit au client d'utiliser, pour le service [POSTMOBILE](#), un appareil auquel serait relié, de quelque manière que ce soit, un équipement quelconque susceptible de provoquer des perturbations.

2.7 Le client s'interdit toute tentative de copie des données d'identification techniques contenues dans sa carte SIM [POSTMOBILE](#) et dans les codes de recharge [POSTMOBILE](#) ou [Pay&Go](#), et de manière générale tout usage abusif ou frauduleux. S'il est établi qu'un appareil de communication mobile entrave le bon fonctionnement du réseau et/ou des fonctionnalités prévues et/ou si BELGACOM présume qu'un appareil enfreint une disposition des conditions générales du service [POSTMOBILE](#), dans ce cas, le client doit, à la demande de BELGACOM, présenter son équipement complet à des fins de contrôle et BELGACOM peut si elle l'estime opportun suspendre le service [POSTMOBILE](#) vis-à-vis de ce client.

2.8 En ce qui concerne le service [POSTMOBILE](#) il est interdit au client de faire usage d'un appareil de communication mobile sur lequel est installé, de quelque façon que soit, un équipement quelconque pouvant entraîner des perturbations, affecter

l'intégrité du réseau ou son bon fonctionnement.

Il est interdit au client, en tout ou en partie et directement ou non, sauf accord contraire et exceptionnel de BELGACOM, de mettre le service [POSTMOBILE](#) à disposition de tiers, de le transférer à des tiers ou de leur accorder l'usage pour leur dispenser des services de télécommunication en son nom et pour son propre compte.

Il est interdit d'utiliser le service [POSTMOBILE](#):

- a) d'une façon telle que certaines fonctions du réseau BELGACOM ou d'un réseau relié au réseau BELGACOM ne puissent plus être exécutées correctement (par exemple la transmission du numéro d'identification de l'appelant (sauf dispositions contraires), la transmission du numéro IMEI du téléphone mobile émetteur, l'interception et l'enregistrement de communications en vertu d'un ordre d'une instance judiciaire ou administrative, ou l'enregistrement des données d'appel et d'identification) et/ou d'une façon telle que le service [POSTMOBILE](#) est utilisé pour renvoyer des appels qui étaient passés à un autre endroit que le lieu où se trouve le client et ce dans le cadre d'une activité qui tombe sous le présent article et/ou;
- b) d'une manière telle que l'identification ou la localisation de l'appelant suite à un appel d'urgence ne soit plus possible, ou d'une manière par laquelle les tarifs d'interconnexion facturés par BELGACOM puissent être évités et/ou;
- c) avec un appareil dont l'utilisation, selon BELGACOM, implique les usages interdits en vertu des points a ou b susmentionnés.

Les dispositions reprises dans cet article sont considérées comme enfreintes par le client qui devra prouver le contraire si celui-ci achète un nombre anormalement élevé de cartes SIM [POSTMOBILE](#) ou s'il a une consommation (appels entrant et sortant, SMS, utilisation du voice-mail, type d'appels) qui diffère de la consommation moyenne d'un autre client [POSTMOBILE OU BELGACOM](#) dans des circonstances de fait comparables.

La preuve des utilisations prohibées susmentionnées peut être fournie par BELGACOM, par tous moyens, y compris des données et aperçus provenant de ses propres systèmes ou de systèmes fournis par des tiers ou par ceux d'autres opérateurs en télécommunication par lesquels s'est déroulée la communication. Le client et BELGACOM considèrent ces données et aperçus comme faisant foi, sauf preuve du contraire.

Le client s'engage, dans le cadre du service [POSTMOBILE](#), à respecter les lois applicables ainsi que les droits de propriété intellectuelle et autres droits de tiers.

2.9 La revente de codes [POSTMOBILE](#) ou de cartes de recharge [POSTMOBILE ou Pay&Go](#) ne peut se faire que par un agent commercial indépendant agréé par BELGACOM.

2.10 Tous les frais supportés et tous les paiements, généralement quelconques, faits par BELGACOM (par exemple dommages - intérêts à des tiers, frais de réparation, etc.) à la suite de la violation par le client du présent article 2, sont à charge du client, sous réserve de tous autres droits ou actions de BELGACOM.

ARTICLE 3 : LIMITATION DE RESPONSABILITE DE BELGACOM

3.1 De manière générale, la responsabilité de BELGACOM n'est engagée qu'en cas de vol ou de faute grave dans son chef ou dans le chef d'un de ses employés.

De plus le client reconnaît et accepte que BELGACOM n'assume aucune responsabilité pour des dommages immatériels ainsi que pour les dommages tels

que les manques à gagner, les pertes de revenus, interruption d'activité, les pertes ou les détériorations de données.

Sans préjudice des dispositions légales impératives, dans tous les cas où BELGACOM serait éventuellement déclarée responsable, cette responsabilité est limitée à € 650.000.

3.2 BELGACOM ne peut être tenue responsable en cas de mauvaise utilisation du service [POSTMOBILE](#), en cas de mauvais fonctionnement de l'appareil de communication mobile et/ou de ses accessoires ou en cas d'un non-fonctionnement de la carte SIM dans un terminal non-agréé.

3.3 BELGACOM n'est pas responsable des dommages résultant du contenu des communications et messages. Elle ne peut être tenue responsable des services, ni de leur facturation, lorsque ceux-ci sont offerts par des tiers et accessibles par le service [POSTMOBILE](#).

3.4 BELGACOM ne peut être tenue responsable des dommages qui résultent de l'intervention d'un tiers.

3.5 BELGACOM ne peut être tenue responsable des dommages résultant de l'activation / la désactivation par le client de certains services / options, comme par exemple la désactivation du code PIN.

3.6 BELGACOM décline toute responsabilité pour tout dommage quelconque qui découlerait du choix du client de désactiver le PIN check.

3.7 Le client est informé des éventuels risques inhérents à l'utilisation d'un appareil de communication mobile, plus particulièrement des dangers pouvant résulter de l'utilisation de l'appareil de communication mobile pendant la conduite d'un véhicule.

3.8 BELGACOM ne pourra être tenue responsable du dommage qui résulterait d'un accident causé par l'utilisation de l'appareil de communication mobile pendant la conduite d'un véhicule.

Le client est informé des éventuelles perturbations que l'appareil de communication mobile peut induire sur certains équipements sensibles tels que des appareils médicaux, avions,... Il est dès lors impératif que les instructions données par les personnes responsables de tels équipements soient respectées de façon stricte. BELGACOM ne pourra être tenue responsable du dommage qui résulterait du non-respect de ces instructions.

3.9 En cas de perte, de vol, d'utilisation abusive ou de mauvaise utilisation de la carte SIM d'un client BELGACOM, aucune responsabilité de BELGACOM ne sera engagée: BELGACOM ne remboursera entre autre donc pas le crédit utilisé par autrui et ne prendra pas en charge les conséquences de l'utilisation des services liés à la carte.

3.10 En cas d'erreur effectuée par le client lors d'une recharge (par exemple introduction d'un numéro de GSM à recharger erroné), la seule responsabilité incombe au client, et BELGACOM ne pourra donc en aucun cas rembourser le client pour cette erreur.

ARTICLE 4 : RESPONSABILITE DU CLIENT

4.1 Le client est responsable à l'égard de BELGACOM de tout dommage matériel ou immatériel résultant de son utilisation fautive des réseaux et/ou des services [POSTMOBILE](#) et est tenu d'indemniser BELGACOM du préjudice causé de ce chef.

4.2 Le client est responsable de tout dommage, généralement quelconque, causé à

BELGACOM ou à des tiers à la suite de l'usage de la carte SIM **POSTMOBILE** et des codes de recharge **POSTMOBILE** et **Pay&Go**, par quelque personne que ce soit et sur quelque appareil que ce soit, même en cas de perte ou de vol.

4.3 En cas de perte ou de vol de la carte SIM, le client est tenu d'avertir BELGACOM dans les plus brefs délais, afin de signaler cette perte ou vol, et afin d'éviter toute utilisation par autrui, du crédit de la carte et des services liés à cette carte. Le client est seul responsable de sa carte SIM, et ne peut donc réclamer de remboursement à BELGACOM ou La Poste SA en cas de perte ou de vol.

ARTICLE 5 : GARANTIE

Si une carte SIM **POSTMOBILE** s'avère défectueuse, le client peut échanger celle-ci dans un bureau de Poste. Le client recevra une nouvelle carte SIM **POSTMOBILE** représentant le même crédit d'unités et ayant la même date d'expiration que la carte défectueuse.

Le client conservera son numéro d'appel. La carte sera activée dans les meilleurs délais. Ces dispositions ne s'appliquent qu'à la carte SIM **POSTMOBILE** qui présente un défaut de fabrication ou de fonctionnement et ne s'appliquent en aucun cas aux cartes de recharge. En cas de perte ou de vol de la carte de recharge, celle-ci ne sera en aucun cas remplacée.

ARTICLE 6 : INFORMATIONS SUR LE CREDIT D'APPEL DISPONIBLE SUR LA CARTE

En appelant un numéro ou en composant un code gratuit à l'aide de sa carte SIM **POSTMOBILE**, le client peut à tout moment consulter le solde qui lui reste et prendre connaissance de la date ultime à laquelle il peut recharger sa carte SIM **POSTMOBILE**. Aucune information sur le crédit disponible d'une carte ne sera communiquée si le client n'appelle pas au moyen de cette même carte, et ce pour des raisons de confidentialité.

ARTICLE 7 : CONVERSION

Le client peut demander la conversion de sa carte SIM PostMobile en un abonnement faisant partie de l'offre de BELGACOM à tout moment, pour autant que la période de validité de sa carte SIM PostMobile ne soit pas expirée (voir article 1.2).

A la conversion, le client conserve le numéro de téléphone lié à la carte SIM PostMobile et l'éventuel crédit d'unités restant sur sa carte SIM PostMobile pour autant que la conversion ait lieu avant la fin de la période de validité. En fonction de la date de la souscription, le crédit restant sera déduit de la première, deuxième ou troisième facture BELGACOM.

ARTICLE 8 : PLAINTES ET LITIGES

8.1 Règlement amiable

Pour être recevables, les plaintes liées au service **POSTMOBILE** doivent être adressées à BELGACOM dans les 4 semaines, à compter du moment où le problème qui est à la base de la plainte s'est posé, et accompagnées de la preuve d'achat de la carte ou de la carte de recharge, suite à quoi BELGACOM se réserve le droit d'examiner la pertinence de la plainte.

S'il est insatisfait de la réponse de BELGACOM à sa plainte, il lui est loisible de s'adresser gratuitement au Service de Médiation désigné à cette fin par les autorités compétentes. L'adresse et le numéro de téléphone de ce service sont

repris dans les pages d'information de l'annuaire de téléphones ou peuvent être demandées au service clientèle de BELGACOM.

8.2 Compétence judiciaire

Toute contestation relative à l'existence, l'interprétation ou l'exécution de la convention qui ne pourra faire l'objet d'un règlement amiable sera de la compétence exclusive des juridictions belges ordinaires.

8.3 Droit applicable

Les dispositions de la convention sont régies par le droit belge.