

Conditions Générales de Vente

Article 1. Définitions

Dans les Conditions Générales, nous entendons par :

Abonnement : le Contrat en vertu duquel le Client fait usage d'un ou plusieurs Services pendant une durée déterminée ou indéterminée. La formule consistant en un forfait d'appels mensuel faisant l'objet d'une facture est également considérée comme un Abonnement.

Client : la(les) personne(s) physique(s) ou morale(s), société(s) sans personnalité juridique ou association(s) de fait qui utilise(nt) les Services et/ou achète(nt) les Produits.

Conditions Générales : les présentes Conditions Générales, dont le texte est annexé à toute facture et à la Demande d'activation, est disponible auprès d'Interfone et peut être consulté sur le site internet www.interfone.be.

Conditions particulières : il est possible que pour certains Services, des Conditions particulières dérogeant aux Conditions Générales s'appliquent. Dans cette hypothèse, les Conditions particulières seront communiquées au Client avant la conclusion du Contrat, en même temps que les Conditions Générales, et feront partie intégrante du Contrat. Le texte des Conditions particulières est, tout comme celui des Conditions Générales, disponible auprès d'Interfone et à partir du site www.interfone.be.

Consommateur(s) : toute personne physique qui est un Client et qui utilise les Services ou achète les Produits exclusivement à des fins non professionnelles.

Contrat : la relation contractuelle entre le Client et Interfone relative à l'achat des Produits et/ou à l'utilisation des Services. Le Contrat comprend les Conditions Générales, la Demande d'activation, et le cas échéant les Conditions particulières.

Demande d'activation : le formulaire de demande, dûment complété et signé par le Client, par lequel celui-ci sollicite la fourniture des Services par Abonnement.

Distributeurs : l'ensemble des Points de vente et des distributeurs indépendants agréés par Interfone.

Interfone : désigne aussi bien la SPRL Interfone Belgium, Chaussée de Fleurus, 2 - 6060 Gilly (Belgique), N° d'entreprise : 848.093.665, TVA - n° BE 0848.093.665 - N°IBPT : 3715, que ses éventuels partenaires techniques et sous-traitants.

Plan tarifaire : la formule tarifaire choisie par le Client dans la liste des tarifs proposés par Interfone au moment de la conclusion du Contrat, qui peut être modifiée par la suite.

Produit(s) : tout matériel physique que le Client achète ou loue à Interfone ou qui est mis à la disposition du Client par Interfone afin d'utiliser ou non les Services.

Services : l'ensemble des services proposés par Interfone auxquels le Client s'est affilié.

Article 2. Objet

2.1 Le présent document détermine les conditions générales relatives à la fourniture de services et à la vente de produits par Interfone au Client. Par l'inscription au Service ou l'achat d'un produit, le Client renonce au droit d'appliquer ses conditions générales ou particulières d'achat.

2.2 Les modifications ou les ajouts au Contrat ne s'appliquent qu'après accord explicite et écrit de Interfone.

2.3 Interfone se réserve le droit de modifier les conditions générales à tout moment. Une telle modification sera également d'application au(x) Contrat(s) déjà conclus.

Les modifications entreront en vigueur 30 jours après notification ou à tout autre moment comme précisé dans la notification. Dans la mesure où une modification n'est pas raisonnablement acceptable pour le Client, ce dernier peut résilier le Contrat sans pénalité au plus tard le dernier jour du mois qui suit l'entrée en vigueur des modifications.

Article 3. Services

3.1 Interfone s'efforcera à fournir le Service conformément aux standards de l'industrie. Etant donné le caractère technique du Service, Interfone n'a qu'une obligation de moyens et non de résultats.

3.2. Les délais de livraison du Service ou d'un produit sont donnés à titre purement indicatif. Le Client n'est pas autorisé à demander des dommages intérêts ou la résiliation du Contrat en cas où les délais de livraison seraient dépassés.

3.3 Interfone se réserve la possibilité de modifier la configuration du réseau, des équipements ou des mots de passe, à condition que la qualité du Service ne soit pas altérée de manière significative. Interfone s'efforcera de notifier à temps le Client d'une telle modification. Interfone peut, dans la mesure nécessaire, interrompre le Service pour des raisons opérationnelles ou en cas de maintenance d'urgence.

3.4 Interfone s'efforcera à veiller à une sécurité solide du Service. Interfone ne peut cependant pas être tenu responsable pour des dommages subis par le Client et/ou un utilisateur ou des parties tierces suite à une protection insuffisante. Dans le cas où le Client et/ou un utilisateur a/ont constaté ou soupçonné que des parties tierces ont accédé au Service d'une manière illicite, par exemple en utilisant le mot de passe du Client et/ou l'utilisateur, le Client notifiera Interfone immédiatement. Interfone rejette toute sorte de responsabilité pour des dommages subis par un tel accès illicite au Service. Dans l'utilisation de systèmes VoIP ou les extensions doivent être protégées par mots de passe, il est de la responsabilité du client de protéger ceux-ci de façon suffisante.

3.5 Interfone met à la disposition du Client un Service d'assistance technique pour la levée de dérangements et de difficultés par le biais du numéro 02/880.16.66.

3.6 Au moment d'un appel par le Client, son numéro d'appel apparaîtra sur l'écran de l'appareil de l'appelé pour autant que l'appareil de l'appelé dispose de la fonctionnalité permettant l'affichage de numéro et que le Client ne se soit pas opposé à l'envoi de son numéro. Lorsque le numéro se trouve chez un autre opérateur national, le numéro sera transmis à cet opérateur s'il existe un accord réciproque entre Interfone ou son partenaire technique et l'opérateur en question. Le Client peut s'opposer à l'affichage de son numéro à l'appelant de manière permanente (numéro privé). En cas de transfert d'appel, seul le numéro de la première connexion par laquelle l'appel vers l'appelé est transféré est communiqué à l'appelé. Le Client peut refuser les appels anonymes moyennant l'option payante « anonymous call rejection ».

3.7 Le Client peut demander le transfert de son numéro attribué par un autre opérateur vers le réseau Interfone ou de Interfone vers un opérateur tiers à l'exception de numéros VoIP nomades. Le Client s'adressera à l'opérateur vers lequel il souhaite transférer son numéro.

Celui-ci entreprendra les démarches nécessaires pour transférer le numéro. Lors du transfert il se peut que le Client soit quelque temps inaccessible.

3.8 Le Service VoIP par lequel un numéro géographique a été attribué au Client permet d'accéder aux services d'urgence sauf en cas de perturbation du réseau électrique. Le Client reconnaît que le Service VoIP ne sera pas utilisé de façon nomade afin d'éviter entre autres que la localisation de l'appelant ne soit pas connue par les services d'urgence. Le Client ne déclençera pas son équipement et ne l'activera pas à un endroit autre que celui mentionné dans le Contrat et/ou le bon de commande. Le Client sera tenu responsable des frais relatifs à un déplacement inutile des services d'urgence.

3.9 Le Client reconnaît expressément que le Service VoIP nomade et un numéro nomade y associé ne permettent pas au Client d'accéder aux services d'urgence. Interfone ne peut pas être tenu responsable de toute lézion, dommage et frais relatifs au fait que les services d'urgence ne peuvent pas être atteints (à temps).

3.10 Le client doit choisir un numéro (géographique ou nomade) dans la même zone téléphonique que celle où il a sa résidence principale ou son activité professionnelle.

Au cas où cette condition n'est pas ou plus remplie, Interfone se réserve le droit de modifier le numéro et lui attribuer un nouveau numéro dans la zone téléphonique de sa résidence principale ou de son activité professionnelle. La résidence principale doit se trouver sur le territoire de la Belgique. La charge de la preuve incombe au client et non à Interfone. En aucune façon, Interfone ne peut être tenu responsable et exclut dès lors toute indemnité que le client pourrait réclamer.

3.11 Interfone se réserve le droit de modifier le numéro accordé au Client en cas de modification du plan de numérotation ou d'une décision du régulateur. Si tel est le cas Interfone s'efforcera d'en limiter l'impact pour le Client.

3.12 La durée d'un appel vers un Premium Number avec préfixe 090X et la facturation par minute seront automatiquement limitées à 10 minutes. Les appels vers un Premium Number avec préfixe 905 seront bloqués si les charges pour l'appelant atteignent un montant de 50€ (TVA incluse) par jour.

3.13 Le Client a droit à une mention sans frais de ses données dans l'annuaire des pages blanches, conformément à la loi.

3.14 Conformément à la réglementation en vigueur, Interfone est tenu de transmettre les données du Client, ainsi que toute modification de celles-ci, aux éditeurs d'annuaires et fournisseurs d'un service de renseignement téléphonique sauf en cas de numéro privé ou si le Client a fait savoir explicitement qu'il ne voulait pas être repris dans ces fichiers.

3.15 Le Client est responsable de l'exactitude des données qu'il communique à Interfone. Tout changement de données sera introduit le plus rapidement possible dans la base de données de l'annuaire des pages blanches ainsi que dans le fichier des renseignements téléphoniques.

3.16 Les services de renseignement avec lesquels Interfone a conclu un accord communautaire, par téléphone ou Internet, à tous ceux qui le demandent un numéro non privé, ainsi que les autres données reprises dans l'annuaire ou destinées à cette fin.

3.17 Le Client qui reçoit des appels malveillants peut demander à Interfone d'identifier le numéro à l'origine de ces appels. Si l'identification est techniquement possible, Interfone invite le titulaire du numéro à cesser les appels. Si malgré tout le Client reste victime de ces appels, il peut s'adresser au Service de Médiation. A la demande de du Service de Médiation, Interfone lui communique l'identité et l'adresse du titulaire du numéro d'où proviennent les appels malveillants, en vue de leur communication au Client.

Article 4. Abonnement (formule dite « postpayée ») :

4.1. Description : Interfone offre la possibilité pour tout Client de profiter des Services via la souscription d'un Abonnement. Dans le cadre de la souscription d'un Abonnement, le montant mensuel est dû anticipativement.

Le Client qui choisit d'avoir accès aux Services par le biais d'un Abonnement doit signer chez Interfone ou l'un de ses Distributeurs une Demande d'activation. Interfone se réserve le droit de demander des documents supplémentaires au Client lors de la signature de la Demande d'activation tels que, à titre non exhaustif, la copie de la carte d'identité du Consommateur ou tout autre document attestant de son identité, et dans le cas où le Client est une personne morale, la publication au Moniteur belge des statuts et de leurs modifications éventuelles, la preuve de l'identité de la personne physique qui représente la personne morale et/ou la preuve de son pouvoir de représentation.

Interfone peut refuser de donner suite à une Demande d'activation lorsque, entre autres, le Client ne respecte pas les obligations lui incombant en vertu d'un autre contrat conclu avec Interfone, ou lorsqu'il y a un doute quant à sa solvabilité.

4.2. Ligne de crédit : pour les Consommateurs la ligne de crédit est fixée par défaut à 15,00 € TVAC maximum, au-delà de la provision d'appels. Pour la(les) personne(s) morale(s), société(s) sans personnalité juridique ou association(s) de fait, la ligne de crédit est par défaut fixée à 500,00 € HTVA, au-delà de la provision d'appels.

Ces limites sont revues périodiquement par Interfone. La révision de ces limites est du ressort exclusif d'Interfone, sauf si le Client verse anticipativement une garantie ou une avance.

4.3. Durée de contrat : Sauf indication contraire, les abonnements Interfone sont souscrits pour un mois renouvelable tacitement tous les mois pour la même période. Le Client a le droit de modifier son contrat d'une manière illimitée. Toutefois, les demandes de modification doivent parvenir à Interfone au maximum le 26 du mois qui précède le changement souhaité.

La demande de modification doit se faire par email via l'adresse info@interfone.be.

4.4. Promotions : Dans le cas où le Client profite lors de l'activation de son abonnement d'une réduction ou d'une promotion, la durée minimale du Contrat devient automatiquement 36 mois. Le Client peut toujours arrêter ou modifier son Contrat durant cette période, mais devra payer une indemnité de dédit équivalente à la valeur de la promotion. Cette indemnité est facturée en une fois.

Article 5. Tarifs

5.1. Coût Abonnement : Interfone facture ou prélève anticipativement un montant mensuel fixe pour le(les) Service(s) dans le cadre de l'Abonnement.

5.2. Coût Communications : Les appels émis par le Client durant le mois sont facturés selon la grille tarifaire communiquée lors de l'Activation ou éventuellement la grille modifiée et communiquée au Client avant le début du mois. Le coût d'un appel dépend du réseau destinataire et de la durée en minute de l'appel. Les coûts sont facturés à la minute indivisible.

Les prix Interfone sont renseignés à la minute et par destination sur simple demande auprès d'Interfone. Les prix renseignés ne valent pas pour les communications vers certains réseaux (comme les réseaux satellitaires), numéros spéciaux ou numéros surtaxés.

5.2.1. Changement de prix des appels :

Les prix des appels sont constamment adaptés en fonction des accords qu'Interfone conclut avec ses partenaires. Toute modification des tarifs Interfone sera notifiée au Client préalablement, lequel dispose du droit de mettre fin au Contrat qui li lie à Interfone suivant les modalités reprises à l'article 10 des Conditions Générales.

5.3. Coût des autres Produits et Services :

Afin d'utiliser les Services Interfone, le Client peut, le cas échéant, avoir besoin de matériel spécifique, comme des téléphones SIP ou des accessoires. Le coût de ce matériel est communiqué au Client à sa simple demande. En plus du prix, du matériel, Interfone facture des frais pour la configuration et l'installation du matériel. La modification des prix de ces Produits et Services n'est pas communiquée au Client d'une manière proactive durant son Contrat.

5.3.1. Facturation des autres Produits et Services : Les autres Produits et Services sont facturés à l'expédition des Produits si la commande n'est pas réalisée sur le Site www.interfone.be ou à la commande si celle-ci est réalisée sur le Site www.interfone.be

Dans le cas d'une commande dont la valeur est supérieure à 1000 euros HTVA, un acompte de minimum 50% peut éventuellement être réclamé au Client.

5.3.2. Livraison : la livraison est effectuée par Interfone partout en Belgique sur un envoi postal ou transporteur professionnel. Le transfert des risques au Client se fait au moment de la livraison. Chaque livraison est réputée effectuée dès la mise à disposition du Produit selon le mode de livraison choisi par le Client. Il appartient au Client de vérifier les expéditions à l'arrivée et de faire à ce moment toutes réserves et réclamations qui apparaîtraient justifiées, voire même de refuser le colis, si celui-ci est susceptible d'avoir été ouvert ou s'il porte des traces manifestes de détérioration. Interfone facture un montant de 7 euros HTVA par carton envoyé.

5.3.3. Absence de droit de rétractation : en application de l'article 46 § 3 de la loi du 6 avril 2010 sur les pratiques honnêtes du marché et la protection du consommateur, le Client ne dispose d'aucun droit de rétractation et retour. Il peut adresser ses éventuelles réclamations à Interfone.

5.3.4. Garanties : Les Produits vendus par Interfone sont garantis contre tout défaut de conformité durant une période de 24 mois à compter de la date d'achat auprès d'Interfone ou d'un distributeur agréé (la preuve d'achat faisant foi). Les factures mentionnant une date d'achat postérieure à la date de mise en service du Produit ne sont pas considérées comme une preuve d'achat valide pour justifier l'application de la garantie.

Le Produit est garanti par son fabricant et à ses conditions. Toutefois, il est de notoriété que la garantie est écartée en cas de dommage au Produit causé partiellement ou totalement par la faute du Client ou d'une personne dont il est responsable. En cas de défaut de conformité du Produit et si les conditions de la garantie sont rencontrées, le Client devra envoyer le Produit défectueux au centre de réparation désigné par le Fabricant à ses frais. La garantie ne couvre que le Produit, aucun dédommagement ne peut être réclamer.

Article 6. Données personnelles – Protection de la vie privée

Les données à caractère personnel (y compris les coordonnées électroniques (adresse électronique, numéro de téléphone, etc)), que le Client communique à Interfone sont soumises, entre autres, aux dispositions de la loi du 8 décembre 1992 relative à la Protection de la Vie Privée, et de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques. Les données à caractère personnel ne seront collectées et traitées que dans le but d'assurer une gestion efficace de la clientèle Interfone, ainsi que dans un but de marketing direct.

Lors de la signature de la Demande d'activation, le Client accorde ou refuse le droit, pour Interfone, d'utiliser ses données à des fins de marketing direct. Le Client peut de la même manière s'opposer gratuitement, à tout moment en cours

de Contrat, à l'utilisation de ses données personnelles, y compris ses coordonnées électroniques, à des fins de marketing direct.

Les données à caractère personnel collectées pourront être transmises à des tiers, fournisseurs d'Interfone ou sociétés liées, étant entendu qu'Interfone s'assurera du fait que ses fournisseurs ou sociétés liées lui donnent toutes garanties d'un traitement propre des données à caractère personnel collectées et transférées.

Le Client dispose d'un droit d'accès permanent aux données personnelles le concernant conservées dans les fichiers d'Interfone aux fins reprises ci-dessus et du droit de rectification y relatif. Pour faire usage de ses droits, il suffit au Client d'envoyer une demande d'accès et/ou de rectification à Interfone par email à l'adresse info@interfone.be ou par courrier à l'adresse du siège social d'Interfone. Interfone y répondra la suite utile dans les délais et conditions légales.

Article 7. Informations

7.1. Modification des données du Client

Le Client communiquera à Interfone immédiatement et par écrit via le site internet www.interfone.be ou par email à info@interfone.be ou par courrier postal adressé au siège social d'Interfone toute modification des informations qu'il a transmises à Interfone tant lors de l'activation des Services que par la suite (par exemple une nouvelle adresse, une nouvelle dénomination sociale ou un nouveau numéro de compte pour les domiciliations bancaires). Les frais résultant du non-respect de cette obligation seront intégralement supportés par le Client.

7.2. Modification du Plan tarifaire par le Client :

Le Client peut lorsqu'il le souhaite demander à changer de Plan tarifaire. Toute demande de changement doit être reçue au plus tard le 26 du mois à minuit pour être d'application à partir du 1er du mois suivant.

Article 8. Factures

8.1. Envoi de facture(s) :

Sauf demande expresse du Client lors de la Demande d'activation ou plus tard, les factures émises dans le cadre d'un Abonnement Interfone sont envoyées par courrier électronique au Client chaque début du mois.

8.2. Période de facturation :

Sous réserve d'une convention dérogatoire ou, par exemple, de problèmes techniques, Interfone adresse une facture mensuelle au Client. La période de facturation court du premier jour au dernier jour du mois.

Lors de l'activation du Service, il est dès lors possible que la première facture concerne une période plus courte qu'un mois.

8.3. Délais et modalités de paiement :

Pour Les Consommateurs et sans préjudice d'une convention contraire, les factures Interfone sont payables endéans les quinze (15) jours par domiciliation bancaire ou domiciliation de carte de crédit Visa, MasterCard, American Express. Le Consommateur est tenu de payer par virement tant que la domiciliation n'est pas active. Pour la(les) personne(s) morale(s), société(s) sans personnalité juridique ou association(s) de fait et sans préjudice d'une convention contraire, les factures Interfone sont payables endéans les quinze (15) jours par domiciliation bancaire ou domiciliation de carte de crédit Visa, MasterCard, American Express ou par virement bancaire ou postal.

8.4 : Retard de paiement :

A défaut, pour le Client d'acquitter les montants dus et facturés par Interfone dans le délai de paiement imparti, des intérêts au taux d'intérêt légal majoré de 1,5 seront dus de plein droit à compter du lendemain du jour de l'expiration du délai de paiement. Le Client sera en outre redevable à Interfone d'une indemnité forfaitaire de 15 euros par rappel, sans préjudice du droit d'Interfone au remboursement des éventuels frais de justice.

8.5. Contestation :

Toute contestation d'une facture émise par Interfone doit, sous peine d'irrecevabilité, être communiquée à Interfone, par lettre recommandée, dans un délai de quinze jours à compter de la date de la facture. A défaut, la facture est présumée acceptée par le Client. La contestation d'une facture ne porte pas atteinte à l'obligation du Client d'acquitter la facture litigieuse. S'il apparaît qu'un montant trop élevé a été facturé au Client et que ce dernier s'en est acquitté, la différence sera compensée avec les montants facturés ultérieurement par Interfone au Client.

Article 9. Cession du Contrat

Le Client ne peut en aucun cas céder à un tiers, partiellement ou totalement, ses droits et/ou obligations résultant du Contrat. Interfone pourra céder le présent contrat à un tiers assurant les mêmes services aux mêmes conditions moyennant notification préalable au client.

Article 10. Résiliation de l'Abonnement

10.1. Résiliation par Interfone :

Interfone a le droit de résilier unilatéralement et sans préavis l'Abonnement et sans que cette résiliation ne donne droit à une quelconque indemnité dans le chef du Client :

- En cas d'impossibilité technique de fournir le(s) Service(s).
- En cas d'usage inapproprié ou non autorisé des Services.
- En cas de violation des dispositions du Contrat par le Client malgré mise en demeure de cesser cette violation dans un délai de quinze (15) jours.
- En cas de faillite, de demande de sursis de paiement, de liquidation, de réorganisation judiciaire ou de dissolution du Client ou de violation irréparable du Contrat.

Interfone a le droit de résilier unilatéralement l'Abonnement sans que cette résiliation donne droit à une quelconque indemnité un (1) mois après la notification par lettre recommandée de cette résiliation.

10.2. Résiliation par le Client :

Le Client peut mettre fin à un Abonnement à durée indéterminée par lettre recommandée. L'Abonnement prend fin à la fin du mois si la notification est reçue avant le 26 du mois à minuit et à la fin du mois suivant si la notification est reçue après le 26 du mois à minuit.

10.3. Liquidation des relations contractuelles

Le Client reste redevable de tous les montants encore dus à Interfone après la fin du contrat.

10.4. Suspension du Service :

Interfone a le droit et sans notification préalable de suspendre temporairement le Service :

- En cas d'intervention technique urgente.
- En cas de suspicion d'une faille de sécurité.
- En cas de non paiement d'une facture dans les délais impartis.

Article 11. Limite de responsabilité d'Interfone

Malgré le grand soin qu'apporte Interfone à ses Produits & Services, la complexité technique et l'interaction entre plusieurs intervenants peut influencer la qualité des Services.

Interfone ne peut en aucun être tenu responsable de :

- Problèmes liés à la connexion internet du Client (coupure, qualité insuffisante, paramètres de sécurité empêchant les appels VoIP...)
- Installation intérieure du Client.
- Utilisation de Produits non fournis & configurés par Interfone.

Interfone ne pourra pas être tenu responsable, malgré qu'il tentera de dépanner le Client dans les plus brefs délais si :

- Un de ses partenaires devient défaillant.
- Un bug informatique survient.
- Une faille de sécurité est détectée.

Article 12. Compétence juridictionnelle et droit applicable

Tout litige relatif au Contrat, à l'exécution ou à l'interprétation de celui-ci qui n'a pas pu être réglé à l'amiable, relève de la compétence exclusive des tribunaux de Charleroi, lesquels feront application du droit belge.