CONDITIONS GÉNÉRALES BASE (Pro)

Version : 1 janvier 2026

1 Définitions

1.1 **Relevé de Compte**: l'état descriptif des tarifs, coûts et indemnités relatifs au(x) service(s) fourni(s) ou à fournir au Client et, le cas échéant, aux produits vendus par BASE dans le cadre du Contrat.

1.2 **BASE**: Telenet Group nv, ayant son siège à 2800 Malines, Liersesteenweg 4, RPM Anvers, division Malines, TVA BE 0462.925.669.

1.3 **Consommateur:** Tout Client étant une personne physique qui achète des services et/ou des produits destinés à des fins non professionnelles.

1.4 **Contrat**: le Contrat entre BASE et le Client concernant les services et/ou produits commandés par le Client, composé des présentes conditions générales, des conditions particulières, de la fiche d'info, de la brochure câble (en cas de nouveaux raccordements sur le Réseau fixe), de la Liste des Prix, du récapitulatif contractuel, de la confirmation de commande et d'autres dispositions mentionnées dans les documents susmentionnés**.**

1.5 **Utilisateur**: la personne physique qui, dans le cadre de sa relation privée ou professionnelle avec le Client, utilise les produits et/ou services de BASE (par exemple, un membre de la famille ou un employé du Client)**.**

1.6 **Facture**: le document délivré par BASE à certains Clients Professionnels conformément à la législation belge en matière de TVA, qui confirme l'existence d'une créance pécuniaire à l'encontre du Client. Les articles applicables aux Relevés de Compte le sont aussi à la Facture.

1.7 **Client**: la personne physique, morale ou l'association de fait avec laquelle BASE conclut le Contrat**.**

1.8 **Réseau**: le réseau fixe et/ou mobile utilisé par BASE en Belgique pour la fourniture de services. Le réseau fixe comprend également le branchement souterrain ou aérien jusqu'au point de raccordement au réseau sur le site du Client.

1.9 **Liste des Prix**: la (les) liste(s) des prix publiée(s) sur www.base.be applicable(s) aux services et produits de BASE.

1.10 **Client Professionnel**: tout Client qui n'est pas un Consommateur**.**

2 Champ d'application

2.1 Ces conditions générales sont d'application sur les produits et services de BASE et font partie intégrante du Contrat. Pour chaque produit ou service, il existe également des conditions particulières et des fiches d'info qui contiennent des dispositions spécifiques au produit ou au service.

2.2 Le Client peut toujours consulter une copie récente des conditions générales et particulières, de la fiche d'info, de la brochure câble et de la Liste des Prix sur www.base.be ou la demander au service clientèle de BASE. Si BASE met à disposition certains documents du Contrat en ligne via des liens vers ces documents, BASE recommande au Client de télécharger ces fichiers au moment de la commande et de les conserver à des fins de documentation, de consultation ultérieure et de reproduction en l'état.

2.3 D'autres documents faisant partie du Contrat peuvent déroger aux dispositions des présentes conditions générales. En cas de contradiction ou d'incohérence entre les différents documents faisant partie du Contrat, la hiérarchie suivante s'applique (les documents de rang supérieur prévalant sur les documents de rang inférieur):

(i) la confirmation de commande;
(ii) les conditions particulières;
(iii) ces conditions générales;
(iv) le résumé du contrat.

2.4 L'accord entre BASE et le Client concernant les services et/ou les produits est exclusivement régi par les présentes conditions générales et les autres documents faisant partie du Contrat. Le Contrat annule et remplace toutes les propositions, ententes, engagements et accords antérieurs portant sur le même objet. L'application des conditions générales et/ou particulières du Client est expressément exclue (même si ces conditions stipulent qu'elles s'appliquent). Le Client ne peut en aucun cas modifier ou remplacer

unilatéralement le Contrat.

3 Conclusion du Contrat

3.1 En passant une commande, le Client déclare et garantit à BASE que:

(i) il a reçu tous les documents et informations faisant partie du Contrat (ou qu'il a été dûment informé de l'endroit où ils sont facilement disponibles), qu'il les a consultés et qu'il a bien compris et accepté toutes leurs dispositions;
(ii) il a pris connaissance des spécifications (techniques) du service et/ou du produit qu'il a souhaité commander et reconnaît qu'elles répondent à ses besoins et à ses attentes;
(iii) toutes les données du Client figurant dans la commande sont complètes et exactes; et
(iv) si le Client est une personne morale ou une association de fait: que la personne qui passe la commande est autorisée à représenter le Client.

3.2 BASE se réserve toujours le droit de ne pas conclure un Contrat, par exemple dans l'une des situations suivantes:

(i) des raisons techniques ou opérationnelles empêchent BASE d'exécuter le Contrat;
(ii) le Client fournit des coordonnées ou des documents d'identification incorrects, falsifiés ou incomplets;
(iii) il existe des indications sérieuses de fraude, d'insolvabilité ou de non-paiement de la part du Client. Ceci peut être prouvé, par exemple, par un historique de non-paiement du Client envers BASE ou une société associée à BASE;
(iv) le Client ne remplit pas ses obligations en vertu d'un autre Contrat avec BASE ou une société liée à BASE;
(v) des indications sérieuses montrent que le Client utilisera le produit ou le service sans respecter le Contrat ou les dispositions légales ou réglementaires, agira de manière contraire à l'ordre public ou aux bonnes mœurs, ou compromettra le bon fonctionnement ou l'intégrité du Réseau.

3.3 BASE peut conditionner la conclusion ou la poursuite de l'exécution du Contrat à la fourniture d'un paiement anticipé ou d'un dépôt dans les situations suivantes:

(i) en cas de demande ou d'utilisation de services d'itinérance ou de numéros spéciaux;
(ii) en cas de constatation d'une consommation deux fois supérieure à la consommation moyenne du service concerné;
(iii) en cas de non-paiement ou de paiement tardif des montants dus en vertu du Contrat ou de tout autre contrat avec BASE ou toute société associée à BASE;
(iv) en cas d'indications sérieuses de fraude ou d'atteinte à la solvabilité.

Après que BASE en ait informé le Client, BASE peut utiliser l'avance ou l'acompte pour le paiement (partiel) de tous les montants impayés par le Client en vertu du Contrat. Le montant (restant) sera remboursé par BASE au Client dans un délai de deux mois après la date de fin du Contrat.

3.4 Les parties acceptent que le Contrat et/ou ses avenants puissent être valablement conclus par voie électronique (par exemple, par e-mail ou par le biais d'un processus de commande en ligne).

3.5 Les services et/ou produits destinés aux Clients Professionnels ne peuvent être achetés que par des Clients disposant d'un numéro d'entreprise.

4 Droit de rétractation

4.1 Les Clients qui sont des Consommateurs ont le droit de rétracter un Contrat conclu à distance (par exemple, en ligne ou par téléphone) dans un délai de 14 jours sans avoir à donner de raison. Le délai de rétractation expire:

(i) en cas de services achetés à distance: 14 jours à compter de la date de conclusion du Contrat;
(ii) dans le cas de produits achetés à distance: 14 jours après le jour où le Client ou un tiers désigné par le Client, qui n'est pas le transporteur, prend physiquement possession du produit.

4.2 Pour exercer le droit de rétractation, le Client doit informer BASE de sa décision de se rétracter du Contrat par une déclaration non équivoque. Le Client peut à cette fin utiliser le formulaire de rétractation sur www.base.be, mais n'est pas tenu de le faire.

4.3 Pour respecter le délai de rétractation, il suffit d'envoyer la communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

4.4 Si le Client rétracte le Contrat, le Client se verra restituer par BASE tous les paiements effectués par lui

jusqu'à ce moment, y compris les frais de livraison (à l'exclusion de tous frais supplémentaires résultant de son choix d'un mode de livraison autre que la livraison standard la moins chère proposée par BASE) sans délai et en tout cas au plus tard 14 jours après que BASE ait été informée de la décision du Client de rétracter le Contrat. BASE remboursera par le même moyen de paiement que celui utilisé lors de la transaction initiale, sauf si le Client en a expressément convenu autrement. Dans tous les cas, le Client ne sera pas facturé pour ces remboursements.

4.5 Spécifiquement dans le cas de produits achetés à distance: le Client n'est responsable que de la dépréciation des produits résultant de leur utilisation au-delà de ce qui est nécessaire pour établir la nature, les caractéristiques et le fonctionnement du produit. Les produits doivent être restitués en parfait état, accompagnés de tous les accessoires, manuels et documentation. BASE peut toutefois retarder le remboursement jusqu'à ce qu'elle ait reçu les marchandises en retour ou que le Client ait prouvé qu'il a renvoyé les produits, la date retenue étant celle du premier de ces faits. Peu après avoir notifié sa décision de se rétracter, le Client recevra des instructions sur la manière de renvoyer les produits. Après avoir reçu ces instructions, le Client dispose de 14 jours pour renvoyer les produits à l'adresse en Belgique qui lui sera communiquée. Le Client est dans les temps s'il renvoie les produits avant l'expiration du délai de 14 jours. Les frais directs de renvoi des produits sont à la charge du Client.

4.6 En particulier dans le cas de services achetés à distance: si le Client a demandé que la prestation de services commence pendant le délai de rétractation, il paiera un montant proportionnel à ce qui a déjà été livré au moment où le client a notifié BASE qu'il résilie le contrat, par rapport à la pleine exécution du contrat.

4.7 En cas de livraison d'un contenu digital non fourni sur un support matériel, le Client reconnaît qu'il perd son droit de rétractation si l'exécution a commencé avec son consentement préalable.

5 Connexion et installation

5.1 L'Internet fixe et certains services de télévision nécessitent une connexion fonctionnelle au Réseau fixe. Si le Client ne dispose pas encore d'une connexion, BASE peut connecter le site au Réseau à la demande et aux frais du Client. Le client peut obtenir de plus amples informations à ce sujet dans la brochure câble sur www.base.be.

5.2 BASE se réserve le droit de résilier le Contrat si aucune connexion ne peut être établie pour des raisons techniques.

5.3 Après l'installation par BASE, le Client sera invité à signer le certificat de qualité. Sauf indication contraire sur le certificat de qualité, l'installation est considérée comme réussie.

6 Obligations de BASE

6.1 BASE s'engage à exécuter les services avec toutes les compétences et tout le soin requis et conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables. Toutefois, sauf mention contraire explicite, BASE ne garantit pas un niveau minimum de qualité de service. Les obligations de BASE doivent être considérées comme des obligations de moyens (et non de résultat).

6.2 BASE ne peut garantir une utilisation ininterrompue et sans perturbation des services. Toutefois, BASE s'engage à résoudre les perturbations ou interruptions au mieux de ses possibilités dans un délai raisonnable. En cas de perturbations ou d'interruptions continues, le Client a le droit de demander un crédit des frais d'abonnement pour la durée de celles-ci, sauf si la perturbation ou l'interruption n'est pas imputable à BASE.

6.3 En cas d'interruption complète des services internet et/ou de téléphonie mobile pendant plus de 8 heures, en raison d'une défaillance ininterrompue du réseau, les clients qui sont Consommateurs peuvent, dans certains cas, avoir droit à une compensation légale. Les informations sur les conditions d'éligibilité et les montants de la compensation légale sont disponibles sur le site www.base.be et dans la Liste des Prix.

6.4 Afin de maintenir et de développer le Réseau, BASE peut être amené à restreindre ou suspendre les services pendant une courte période. BASE s'engage, dans la mesure de ses possibilités, à en informer le Client en temps utile.

6.5 BASE ne peut garantir qu'aucun risque de sécurité (par exemple en ce qui concerne l'intégrité des données du Client ou les données d'identité du Client) ne surviendra lors de l'utilisation des Services. BASE s'engage à prendre des mesures techniques et organisationnelles raisonnables en réponse aux incidents de sécurité et d'intégrité ou aux menaces et vulnérabilités que BASE détermine le cas échéant.

6.6 Pour les services utilisant le réseau, BASE fournit ses services jusqu'au point de connexion au réseau (point

via lequel le client a accès aux services).

6.7 Si le technicien de BASE n'honore pas un rendez-vous d'installation et/ou de réparation sans en avoir averti le Client en temps utile, le Client peut demander l'indemnisation forfaitaire prévue dans la Liste des Prix.

7 Obligations du Client

7.1 Général

7.1.1 Le Client s'acquitte à ses frais de toutes les obligations qui lui incombent en vertu du Contrat.

7.1.2 Le Client comprend et accepte que s'il ne remplit pas ses obligations (à temps ou correctement) :

(i) BASE peut ne pas être en mesure de fournir le service (à temps ou correctement);
(ii) il indemnisera BASE contre les réclamations de tiers (y compris les Utilisateurs) et indemnisera pleinement BASE pour tous les dommages résultant du non-respect de ses obligations;
(iii) BASE ne peut en aucun cas être tenue responsable des conséquences du non-respect par le Client de ses obligations ou de l'exercice des droits de BASE conformément au présent article.

7.2 Lieu

7.2.1 Si l'équipement BASE doit être installé à l'endroit où les services sont fournis, le Client fournira l'espace approprié (que le lieu soit la propriété du Client ou non). Le Client aménagera cet espace conformément aux instructions communiquées par BASE afin de permettre le raccordement, l'installation et l'entretien normaux.

7.2.2 Le Client autorise BASE à pénétrer sur le site pour l'installation (si convenu) et/ou pour effectuer tout entretien, réparation ou réglage de l'équipement, et autorise BASE à effectuer les travaux nécessaires sur le site à cet effet. BASE n'est pas responsable des dommages au site raisonnablement nécessaires à l'installation et/ou au raccordement de l'équipement BASE et n'est pas responsable des frais de remise en état du site après l'expiration du Contrat.

7.2.3 Le Client s'engage à informer immédiatement BASE des installations et/ou canalisations (eau, gaz, électricité, etc.) qui pourraient être endommagées lors du raccordement, de l'installation ou de l'entretien de l'équipement de BASE.

7.2.4 Le Client déclare et garantit que :

(i) il a obtenu ou obtiendra tous les permis, approbations et autres autorisations en relation avec le site qui sont nécessaires pour que BASE puisse effectuer les travaux requis pour la fourniture du service et/ou pour l'installation et/ou la présence de l'équipement de BASE; et
(ii) il a le droit d'accorder ces droits et autorisations à BASE.

7.3 Réseau et équipement BASE

7.3.1 Le Client reconnaît que le Réseau est et reste la propriété de BASE et/ou de son/ses fournisseur(s).

7.3.2 L'équipement BASE et le Réseau ne peuvent être entretenus et réparés que par une personne désignée par BASE. L'équipement BASE doit rester facilement accessible à BASE à tout moment (par exemple pour l'entretien ou les réparations).

7.4 Utilisation des services

7.4.1 Le Client s'engage à:

(i) utiliser les services en personne prudente et raisonnable conformément au Contrat et à toute directive d'utilisation qui lui serait communiquée par BASE;
(ii) utiliser les services uniquement dans le but pour lequel ils sont prévus et non à des fins non autorisées, illégales ou frauduleuses ou d'une manière qui pourrait causer des dommages à BASE, à une société affiliée à BASE ou à d'autres clients de BASE.

7.4.2 Les services sont réservés à un usage normal. BASE a le droit de contrôler le volume de consommation des services par le Client.

7.4.3 Les services sont destinés exclusivement à l'usage du Client et des Utilisateurs. Le Client est responsable vis-à-vis de BASE du respect du Contrat par les Utilisateurs. Le Client s'engage à informer clairement les Utilisateurs des dispositions et restrictions contractuelles pertinentes.

7.4.4 Le Client ne peut pas distribuer, commercialiser, (re)vendre, (re)mettre en circulation, livrer, dupliquer, concéder des licences ou divulguer les services (et leur contenu) au profit d'un tiers, à titre gratuit ou onéreux.

7.4.5 Le Client prend toutes les mesures nécessaires en vue de protéger (la confidentialité de) ses données, qui sont transférées ou stockées via les services par le Client ou par un Utilisateur, notamment contre les virus et la cybercriminalité.

7.4.6 Les services destinés aux Consommateurs et leur contenu ne peuvent être utilisés qu'à des fins privées.

7.5 **Données de connexion**

7.5.1 En ce qui concerne les données d'identification et/ou d'autres données de login (par exemple des noms d'utilisateur et/ou des mots de passe), le Client s'engage à :

(i) les traiter de manière confidentielle;
(ii) les partager uniquement avec les Utilisateurs concernés et autorisés;
(iii) ne pas les partager avec des tiers; et
(iv) ne les utiliser qu'en toute sécurité et de manière appropriée.

7.5.2 Le Client est seul responsable de l'utilisation de ses données de login et de toute activité effectuée avec celles-ci. BASE conseille au Client de modifier régulièrement ses données de login. Si le Client a des raisons de croire que ses données de connexion ont été portées à la connaissance de personnes qui ne sont pas autorisées à les utiliser ou que les données de login pourraient être utilisées de manière non autorisée, le Client doit immédiatement en informer BASE.

7.5.3 BASE ne peut pas vérifier si les demandes d'accès et d'utilisation de portails ou d'applications basées sur des données de login valides sont autorisées et légales. Le Client ne peut tenir BASE pour responsable des dommages qu'il pourrait subir en cas d'utilisation non autorisée ou illégale sur base de données de login valides.

7.6 **Réparations**

7.6.1 Le Client doit payer les indemnités supplémentaires indiqués dans la Liste des Prix pour les rendez-vous et les travaux de réparation (i) résultant d'une utilisation incorrecte par le Client, (ii) en dehors des heures de bureau et/ou (iii) pour les rendez-vous urgents.

7.6.2 Si le Client ne se conforme pas à un rendez-vous d'installation et/ou de réparation avec BASE sans en avertir BASE en temps utile, le Client devra payer l'indemnité prévue dans la Liste des Prix pour un déplacement inutile.

8 Produits

8.1 Dans le présent article, le terme « produits » comprend tous les biens, appareils, équipements, etc. que BASE vend, loue ou prête au Client.

8.2 **Livraison et transfert des risques**

8.2.1 Le présent article 8.2 (*Livraison et transfert des risques*) s'applique à la fois aux ventes, aux locations et aux prêts de produits.

8.2.2 Le risque de perte et de dommage est transféré au Client au moment de la livraison à l'adresse de livraison convenue ou, si le Client vient chercher le produit lui-même, au moment de la collecte.

8.2.3 Le Client accepte et reconnaît que, lors d'une réparation ou d'un remplacement d'un produit, les données qu'il a enregistrées sur le produit peuvent être endommagées ou perdues en totalité ou en partie. BASE ne peut être tenu responsable des conséquences d'une telle perte ou d'un tel dommage.

8.3 **Vente de produits**

8.3.1 Le présent article 8.3 (*Vente de produits*) s'applique à la vente de produits par BASE.

8.3.2 Tous les produits vendus au Client restent la propriété de BASE jusqu'au paiement intégral de leur prix.

8.3.3 Les Clients qui sont des Consommateurs bénéficient d'une garantie légale de deux ans. Cette garantie légale couvre les défauts de conformité ou les vices qui se manifestent dans un délai de deux ans à compter de la date de livraison ou d'enlèvement.

8.3.4 Certains produits bénéficient également d'une garantie commerciale supplémentaire. Pour les conditions applicables, BASE se réfère aux conditions de garantie du fabricant fournies avec les produits.

8.3.5 La garantie légale et commerciale éventuelle:

(i) ne s'appliquent qu'à condition que le Client utilise le produit comme une personne normale et raisonnable, conformément au Contrat et, en ce qui concerne toute garantie commerciale, conformément aux conditions de garantie du fabricant;
(ii) ne s'appliquent pas aux défauts ou défaillances résultant d'une utilisation inappropriée ou non autorisée, de facteurs externes ou de l'usure normale; et
(iii) expirent dès que des modifications ou des réparations sont effectuées par des personnes non autorisées par BASE ou le fabricant.

8.4 **Location ou prêt de produits**

8.4.1 Le présent 8.4 (*Location ou prêt de produits*) s'applique aux produits qui:

(i) sont loués ou prêtés au Client par BASE; ou
(ii) sont vendus au Client par BASE, mais dont le Client n'a pas encore payé le prix (en totalité).

8.4.2 BASE et/ou son (ses) fournisseur(s) conserve(nt) l'entière propriété de ces produits. Le Client n'est pas autorisé à supprimer les mentions de propriété de BASE sur les produits. Le Client n'a aucun droit de rétention sur les produits.

8.4.3 Le Client s'engage à:

(i) prendre soin des produits;
(ii) informer immédiatement BASE de tout problème concernant les produits (p.ex., défaut, perte, vol, etc.);
(iii) En ce qui concerne les produits:

(a) ne pas les modifier ou les adapter (ou les faire modifier) ;
(b) les garder en sa possession et sous son contrôle exclusif sur le lieu de l'installation ;
(c) ne pas les vendre, louer, transférer, mettre en gage, soumettre (ou faire soumettre) à tout autre droit réel (de sûreté) ou mettre à la disposition de tiers de quelque manière que ce soit ;
(d) les préserver de toute saisie.

8.4.4 Les produits ne peuvent être entretenus et réparés que par BASE ou une personne mandatée par BASE à cet effet et doivent toujours être facilement accessibles par BASE. Si les produits doivent être réparés ou remplacés à la suite d'une erreur ou d'une négligence du Client, BASE est en droit de facturer les frais mentionnés dans la Liste des Prix. BASE peut à tout moment demander le retour d'un produit et le remplacer par un produit similaire. Toutefois, le Client n'a pas le droit d'exiger une version plus récente du produit (ou de certaines de ses parties).

8.4.5 En cas de résiliation du Contrat, le Client ne pourra plus utiliser les produits et sera tenu de les restituer à BASE conformément aux instructions de BASE. BASE se réserve le droit de facturer les frais spécifiés dans la Liste des Prix si le Client n'a pas restitué un produit, ne l'a pas restitué à temps ou ne l'a pas restitué conformément aux instructions de BASE et/ou si un produit est endommagé.

9 Tarifs, coûts et indemnités

9.1 Les frais dus pour les produits et/ou les services sont indiqués dans la confirmation de commande et peuvent également être consultés sur www.base.be. Une vue d'ensemble de tous les tarifs, coûts et indemnités se trouve dans la Liste des Prix.

9.2 Les frais d'abonnement sont dus dès le jour de l'activation du service. Le Client paie les frais d'abonnement par anticipation pour une période d'un mois, sauf convention contraire écrite.

9.3 Les frais d'abonnement restent dus tant que le Contrat est en vigueur, même si le Client n'utilise pas le service.

10 Modalités du Relevé de Compte et du paiement

10.1 **Relevé de Compte**

10.1.1 Les services de BASE sont facturés sur une base mensuelle. BASE se réserve le droit de facturer au Client selon une autre fréquence en cas de volumes excessifs (soit le double d'une consommation moyenne pour le service concerné), pour des raisons de solvabilité (manque de solvabilité ou non-paiement des services BASE), d'indications sérieuses de fraude, ou pour des raisons liées à la technique des systèmes (par ex. des problèmes informatiques).

10.1.2 Les Relevés de Compte sont envoyés à l'adresse e-mail ou au numéro de téléphone fournis par le Client ou sont disponibles dans My BASE ou dans l'application My BASE.

Les Factures sont envoyées via la plateforme imposée par la législation applicable (actuellement Peppol).

10.1.3 À la demande du Client, un duplicata ou une version plus détaillée du Relevé de Compte lui sera remis. BASE se réserve le droit de facturer les frais mentionnés dans la Liste des Prix pour la fourniture d'un duplicata.

10.1.4 Si le Relevé de Compte est adressé à un tiers à la demande du Client, ce dernier reste responsable de son paiement si ce tiers ne le fait pas (à temps). Le tiers payant désigné par le Client n'acquiert aucun droit sur les services et/ou produits.

10.1.5 Lorsque le Relevé de Compte mentionne des « services de tiers cf. circulaire TVA 50/2009 », il fait référence aux services de tiers facturés et collectés par BASE au nom et pour le compte de tiers. Ces tiers sont également responsables du traitement concret des plaintes éventuelles.

10.2 **Paiement**

10.2.1 Le Relevé de Compte est payable au plus tard à la date d'échéance mentionnée sur le Relevé de Compte.

10.2.2 Le paiement doit être effectué sur le numéro de compte spécifié par BASE, avec la communication structurée. Si le paiement est effectué sans communication ou avec une communication différente, le montant payé sera imputé sur le Relevé de Compte le plus ancien.

10.3 **Non-paiement**

10.3.1 En cas de non-paiement à l'échéance, BASE enverra au Client ou au tiers payant désigné une lettre de rappel. Dans ce cas, les frais de rappel spécifiés dans la Liste des Prix peuvent être facturés.

10.3.2 Les Relevés de Compte qui ne sont pas payés à temps sont majorées de plein droit:

(i) Pour les Clients qui sont des Consommateurs:

(a) d'une indemnité forfaitaire (y compris les frais de rappel) conforme à la législation applicable et incluse dans la Liste des Prix;

(b) des intérêts moratoires au taux d'intérêt légal calculés à partir de l'expiration du délai de paiement du rappel gratuit jusqu'au paiement intégral.

(ii) pour les Clients Professionnels:

(a) d'une indemnité forfaitaire de 15 % du montant total impayé, avec un minimum de 40 euros;

(b) des intérêts moratoires au taux d'intérêt légal (conformément à la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales) calculés à partir de l'expiration du délai de paiement du rappel gratuit jusqu'au paiement intégral.

10.3.3 Si BASE ne rembourse pas les montants dus au Client dans le délai de paiement convenu, le Client a droit à une indemnité forfaitaire équivalente et à des intérêts moratoires.

10.4 **Contestation**

La contestation d'un Relevé de Compte (ou d'une partie de celui-ci) doit être communiquée à BASE dans un délai d'un mois à compter de la date du Relevé de Compte. Passé ce délai, le Client est irrévocablement réputé avoir accepté le Relevé de Compte. Une contestation ne dispense pas le Client de son obligation de payer (à temps) la partie non contestée du Relevé de Compte ainsi que les autres Relevés de Compte non contestés.

11 Durée

11.1 La plupart des Contrats sont conclus pour une durée indéterminée.

11.2 Si le Contrat est conclu pour une durée déterminée:

(i) la durée spécifiée correspondante est expressément mentionnée dans la Liste des Prix et/ou la fiche d'info;

(ii) la date de début de la durée déterminée est calculée à partir du moment de l'installation ou de l'activation du service;

(iii) le Contrat, après l'expiration de la durée déterminée, est automatiquement renouvelé pour une durée indéterminée, à moins qu'il ne soit indiqué dans la Liste des prix et/ou la fiche d'info que (a) une nouvelle durée déterminée commence après l'expiration de la durée déterminée initiale, ou (b) le Contrat prend fin après l'expiration de la durée déterminée.

12 Service minimum

12.1 BASE peut limiter le service de téléphonie mobile et le service internet fixe à un service minimum si le Client ne remplit pas ses obligations en vertu du Contrat ou de tout autre contrat conclu avec BASE ou une société affiliée à BASE. BASE en informera le Client à l'avance.

12.2 Dans le cas où un service de téléphonie mobile est réduit à un service minimum, il sera alors uniquement possible de recevoir des appels ou autres transferts de données entrants nationaux (à l'exception des appels payés par le destinataire) et il ne sera pas possible d'effectuer des appels sortants ou de transmettre des données, à l'exception des appels vers des numéros gratuits et des services d'urgence.

12.3 Dans le cas où un service internet fixe est réduit à un service minimum, le Client ne pourra accéder à l'internet qu'à une vitesse de téléchargement aussi élevée que celle dont il continue à bénéficier lorsque le volume internet de son abonnement est épuisé ou, si sa formule d'abonnement ne prévoit pas un tel accès à l'internet continu, à une vitesse de téléchargement égale ou supérieure à 256 kbps.

12.4 BASE peut également convertir les Clients ayant un abonnement pour un service de téléphonie mobile en une formule de services de téléphonie mobile basée sur une carte de recharge au lieu de fixer un service minimum.

13 Suspension

13.1 Sans préjudice de l'article 14.1 (*Résiliation du Contrat - Par BASE*), BASE aura le droit de suspendre l'exécution de ses obligations au titre du Contrat (en ce compris la fourniture du service) en tout ou en partie dans les situations suivantes (et tant que la situation perdure) :

(i) le Client a fourni des données ou des documents d'identification incorrects ou incomplets lors de la conclusion du Contrat ou l'a quitté ultérieurement après avoir communiqué la modification de ses données;
(ii) en cas (d'indications sérieuses) de fraude, d'insolvabilité ou de non-paiement de la part du Client;
(iii) le Client ne respecte pas ses obligations au titre du Contrat (par exemple en cas d'utilisation anormale ou non autorisée du service);
(iv) le Client ne remplit pas ses obligations en vertu d'un autre Contrat avec BASE ou une société liée à BASE; ou
(v) en cas d'obligation légale ou réglementaire ou de décision ou d'injonction d'une autorité gouvernementale ou judiciaire.

13.2 Dans tous les cas où BASE suspend ses obligations au titre du Contrat, BASE en informera le Client. BASE donnera un préavis avant de suspendre le Contrat, sauf en cas (d'indications sérieuses) de fraude, d'urgence ou d'ordre et/ou de décision d'une autorité gouvernementale ou judiciaire. Dans ce dernier cas, BASE suspendra immédiatement le Contrat et en informera le Client dans les meilleurs délais.

14 Résiliation

14.1 **Par BASE**

14.1.1 BASE a toujours le droit de résilier un Contrat à durée indéterminée sans motif avec un préavis raisonnable.

14.1.2 BASE a en outre le droit de résilier un Contrat avec effet immédiat, sans intervention judiciaire et sans mise en demeure préalable:

(i) en cas de suspension conformément à l'article 12.4 (*Suspension du Contrat*) et si la cause de la suspension persiste au-delà des 10 jours;
(ii) en cas d'obligation légale ou réglementaire ou de décision ou d'injonction d'une autorité gouvernementale ou judiciaire;
(iii) si le Client commet une violation grave et/ou répétée de ses obligations en vertu du présent Contrat ou de tout autre contrat avec BASE ou toute société liée à BASE;
(iv) si le Client est un Consommateur: si le Client est déclaré insolvable ou si un administrateur provisoire, un médiateur de dettes ou une personne similaire a été nommé; ou
(v) si le Client est un Client Professionnel: si le Client est déclaré en faillite, mis en liquidation ou cesse ses activités.

14.2 **Par le Client**

14.2.1 Le Client peut toujours résilier le Contrat (qu'il soit à durée déterminée ou indéterminée) par écrit, sans motif et au moment de son choix. BASE effectuera la résiliation dans les meilleurs délais techniques et enverra une confirmation écrite au Client.

14.2.2 Si le Contrat résilié est un Contrat à durée déterminée, le Client est redevable d'une indemnité égale aux frais d'abonnement restants jusqu'à la date de fin du contrat à durée déterminée. Si le Contrat à durée déterminée a été conclu pour une durée déterminée supérieure à 6 mois, l'indemnité est limitée aux frais d'abonnement dus jusqu'à la date d'expiration du 6e mois après l'entrée en vigueur du Contrat.

14.2.3 Si le Client a obtenu gratuitement ou à un prix inférieur un produit dont l'acquisition était liée à la souscription ou au maintien d'un Contrat, il est redevable d'une indemnité égale à la valeur résiduelle figurant dans le tableau d'amortissement du Contrat au moment de la résiliation de ce dernier.

14.3 **Conséquences en cas de résiliation**

14.3.1 En cas de résiliation du Contrat, le Client reste redevable à BASE de tous les montants dus en vertu du Contrat.

14.3.2 À moins que le Client ne résilie le Contrat pendant (les 6 premiers mois de) la durée déterminée, BASE remboursera les frais d'abonnement et/ou les redevances déjà payés à l'avance par le Client.

14.3.3 Toute résiliation du Contrat entraîne l'effacement automatique des données éventuellement stockées par BASE pour le compte du Client.

14.3.4 À la fin du Contrat, sauf instruction contraire de BASE, le Client doit restituer à BASE les équipements BASE en sa possession en bon état.

15 Easy Switch

15.1 Le Client peut, à sa demande expresse, utiliser la procédure Easy Switch pour changer d'opérateur pour ses services (au moins internet ou télévision). Le nouvel opérateur fera les démarches nécessaires auprès de l'ancien opérateur au nom du Client.

15.2 Lorsque le Client passe de BASE à un autre opérateur en utilisant la procédure Easy Switch, le Client résilie son Contrat pour le(s) service(s) concerné(s). Cela ne dispense pas le Client de remplir ses obligations au titre du Contrat, conformément à l'article14.2 (*Résiliation du Contrat - par le Client*).

15.3 Lorsque le Client passe d'un autre opérateur à BASE en utilisant la procédure Easy Switch, le Client a droit à une compensation de la part de BASE (i) si le technicien n'était pas présent à l'adresse d'installation dans le délai convenu, (ii) si le transfert prend plus d'un jour ouvrable et/ou (iii) à sa demande expresse, si l'activation du service n'a pas eu lieu à la date d'activation convenue. Ces frais sont inclus dans la Liste des Prix.

16 Responsabilité de BASE

16.1 Sans préjudice des autres paragraphes du présent article 16 (*Responsabilité de BASE*), la responsabilité de BASE ne peut être engagée que dans la mesure où le Client prouve que BASE a commis une faute contractuelle grave, en cas de malveillance ou si BASE n'a pas exécuté une obligation constituant l'une des prestations principales du Contrat. Relevé de Compte

16.2 Sans préjudice des exclusions de responsabilité prévues par ailleurs dans le Contrat, BASE ne peut être tenue pour responsable de:

(i) l'inexécution (dans les délais) de ses obligations au titre du Contrat et les conséquences qui en découlent en raison d'un cas de force majeure;
(ii) les actes ou omissions du Client, des Utilisateurs ou de tiers (à l'exclusion des sous-traitants de BASE);
(iii) le simple exercice de ses droits contractuels (par exemple, le refus de conclure un Contrat dans certaines situations, la suspension ou la résiliation du (des) service(s) mis à la disposition du Client conformément au Contrat, ...);
(iv) les services de tiers fournis via le Réseau ou que le Client peut utiliser via les services, même si BASE agit en tant qu'intermédiaire pour la facturation et l'encaissement.

16.3 Si la responsabilité de BASE peut être engagée, sa responsabilité est limitée à la réparation du dommage prévisible, direct et personnel que le Client a subi, à l'exclusion de tout dommage indirect ou immatériel, notamment, mais sans s'y limiter, une perte commerciale, de revenus ou de bénéfices, une perte de clients ou de contrats, et une perte ou un endommagement de données ou d'enregistrements. Dans tous les cas, la responsabilité de BASE sera limitée à un maximum de cinq fois le montant du dernier Relevé de Compte facturé au Client, sans que ce montant ne puisse excéder 50.000 €.

16.4 Le Client ne peut pas intenter une action extracontractuelle contre BASE ou un (auxiliaire d'un) auxiliaire de BASE pour des dommages causés dans le cadre de l'exécution du Contrat entre BASE et le Client.

Seule une réclamation contractuelle du Client à l'encontre de BASE est possible pour de tels dommages, le cas échéant.

16.5 Aucune limitation ou exclusion de responsabilité contenue dans le Contrat ne s'appliquera dans une situation où une telle limitation ou exclusion serait illégale en vertu de la loi applicable. Dans ce dernier cas, les parties conviennent que la limitation ou l'exclusion de responsabilité en question ne s'appliquera que dans ces situations et dans la mesure où la limitation ou l'exclusion est jugée légale.

17 Responsabilité du Client

Le Client est responsable de l'exécution de ses obligations au titre du Contrat. Il reste seul responsable vis-à-vis de BASE de l'utilisation des produits et services (en ce compris, entre autres, le contenu des communications réalisées via les services), également en cas d'utilisation des produits et services par le(s) Utilisateur(s), et même par des tiers (par exemple en cas de perte ou de vol de l'équipement BASE). Il s'engage à indemniser et à dédommager BASE pour tous les dommages causés à BASE et aux tiers qui poursuivraient BASE, lorsque ces dommages résultent de l'inexécution de ses obligations au titre du Contrat et/ou de l'utilisation des produits et service(s).

18 Propriété intellectuelle et logiciels

18.1 Tous les droits de propriété intellectuelle appartenant à une partie resteront la propriété exclusive de cette partie. Les droits de propriété intellectuelle d'une partie ne sont pas transférés à l'autre partie par le Contrat.

18.2 Le Client ne reçoit qu'une (sous-)licence personnelle, limitée, révocable, non exclusive et non transférable pour utiliser le (les éléments du) service (y compris tout logiciel inclus dans le service) protégé par des droits de propriété intellectuelle, pendant la durée et selon les termes du Contrat.

18.3 Les logiciels fournis au Client dans le cadre des services (y compris les logiciels intégrés dans les produits et les logiciels de tiers) ne sont pas vendus, mais simplement concédés sous licence. Dans de nombreux cas, l'installation et/ou l'utilisation du logiciel sont soumises à des conditions supplémentaires spécifiques (licence) (ci-après, les « **Conditions de licence** »). Le Client accepte d'être lié par les Conditions de licence et toute violation des Conditions de licence par le Client ou les Utilisateurs sera considérée comme une violation du Contrat. Sauf si et dans la mesure où les Conditions de licence ou la loi applicable le permettent expressément, le Client ne peut pas modifier, copier, décompiler, désosser, désassembler ou (tenter de) dériver son code source ou créer des œuvres dérivées du logiciel (ou des mises à jour ou parties de celui-ci).

18.4 Le Client ne peut utiliser les noms (de commerce ou de domaine), marques et logos de BASE, de ses sociétés affiliées ou de ses fournisseurs sans leur accord exprès et préalable.

18.5 Le Client déclare disposer de toutes les licences nécessaires pour le logiciel installé sur son appareil terminal. BASE n'est en aucun cas responsable des logiciels installés sur l'équipement terminal qui n'ont pas été fournis par BASE.

19 Traitement des données personnelles

Le traitement des données personnelles est soumis à la politique de confidentialité de BASE. Le Client peut toujours consulter la politique de confidentialité de BASE sur www.base.be/privacy. Le Client peut également toujours demander une copie au service clientèle de BASE ou dans l'un des points de vente de BASE.

20 Modification du Contrat

20.1 BASE a le droit d'adapter à tout moment les tarifs, coûts et indemnités à l'indice des prix à la consommation selon la formule suivante: nouveau prix = ancien prix x (dernier chiffre de l'index publié / chiffre de l'index au moment de la fixation du prix précédent).

20.2 BASE a également le droit de modifier à tout moment les caractéristiques des produits et services, de changer les termes du Contrat, ainsi que de procéder à une adaptation des tarifs, coûts et indemnités dépassant une adaptation basée sur l'indice des prix à la consommation. Toutefois, à l'égard des Clients qui sont des Consommateurs, BASE s'engage à ne modifier un Contrat à durée déterminée au détriment du Client que sur la base d'éléments qui ne dépendent pas de la seule volonté de BASE, tels que, par exemple, sur la base de:

(i) modifications imposées par les fournisseurs de BASE;
(ii) législations ou réglementations nouvelles ou modifiées;
(iii) décision ou ordre d'un gouvernement ou d'une autorité judiciaire;
(iv) autres facteurs externes objectifs.

20.3 BASE informera le Client au moins un mois avant l'entrée en vigueur de la modification. Si le Client n'accepte pas la modification, il a le droit de résilier le Contrat, sans frais et par écrit, au plus tard trois mois après la notification, à moins que:

(i) la modification proposée:

(a) est manifestement au seul bénéfice de l'Utilisateur;

(b) est de nature strictement administrative et n'a pas d'impact négatif sur l'Utilisateur;

(c) est directement imposée par ou en vertu d'une législation qui ne laisse à BASE aucun choix en termes de mise en œuvre; ou

(ii) il s'agit d'une augmentation liée à l'indice des prix à la consommation tel que visé à l'article 20.1 (*Modification du Contrat*).

21 Réclamations

21.1 Si le Client a des réclamations concernant l'exécution du Contrat par BASE, le Client doit:

(i) informer BASE dans les plus brefs délais et au plus tard dans un délai d'un mois après que le Client ait pu raisonnablement prendre connaissance du fait à l'origine de la réclamation; et

(ii) fournir à BASE toutes les informations permettant à BASE d'enquêter sur la plainte et d'en assurer le suivi.

21.2 Le Client peut contacter BASE en utilisant les coordonnées mentionnées sur le Relevé de Compte ou sur le site web.

21.3 Si le Client n'informe pas BASE de sa réclamation dans les délais ou ne lui fournit pas les informations requises, la réclamation est irrecevable.

21.4 Si le Client n'est pas d'accord avec la réponse de BASE à sa plainte, il peut s'adresser au Service de Médiation des Télécommunications (Bd Roi Albert II 8/bus 3, 1000 Bruxelles - Tel 02 223 06 06 - Fax 02 219 77 88 ou plaintes@mediateurtelecom.be, https://www.mediateurtelecom.be/) (le « Service de médiation »). Le Client peut s'adresser oralement au Service de médiation pour être informé de ses droits, mais il ne peut déposer une plainte que par écrit. Une plainte auprès du Service de médiation n'est recevable que si le Client a préalablement introduit cette plainte auprès de BASE. Le Service de médiation peut refuser de traiter une plainte déposée auprès de BASE plus d'un an auparavant. Si aucun règlement à l'amiable ne peut être trouvé, le Service de médiation émettra une recommandation qui sera communiquée au Client et à BASE. Le Client et BASE conservent toujours le droit d'entamer une procédure judiciaire.

22 Droit applicable et tribunaux compétents

22.1 Le Contrat est régi par les dispositions du droit belge.

22.2 Tout litige avec un Client Professionnel relatif au Contrat, à son exécution ou à son interprétation, qui ne peut être résolu à l'amiable, relève de la compétence exclusive des tribunaux d'Anvers, division de Malines.

23 Divers

23.1 **Transfert du Contrat**

23.1.1 Le Client ne peut céder le Contrat et/ou ses droits ou obligations en vertu du Contrat à un tiers sans l'accord écrit préalable de BASE.

23.1.2 Le Client accepte que BASE puisse céder tout ou partie du Contrat et/ou de ses droits ou obligations en vertu du Contrat à un tiers. Toutefois, ce transfert ne peut entraîner une réduction des garanties du Client.

23.2 **Divisibilité**

La nullité, l'annulation ou l'inapplicabilité d'une ou plusieurs dispositions du Contrat n'affecte pas les autres dispositions du Contrat, qui continuent à s'appliquer.

23.3 **Traduction**

Le Contrat sera disponible en plusieurs langues. En cas de doute ou de contradiction entre les différentes versions linguistiques, la version néerlandaise prévaut.

23.4 **Notification**

23.4.1 BASE peut exiger du Client que certaines notifications, communications et/ou demandes en vertu du Contrat soient faites par écrit.

23.4.2 Si BASE a des doutes quant à l'authenticité d'une telle notification, BASE demandera au Client d'envoyer une copie originale signée par la suite. Tant que BASE n'a pas reçu l'original signé, BASE ne donnera pas suite à la notification.

23.4.3 Les notifications écrites de BASE peuvent se faire par lettre, e-mail, SMS, le Relevé de Compte et tous les portails ou applications mis à disposition par BASE dans le cadre du service. Le Client reconnaît que cela constitue une notification suffisante, appropriée et individuelle.

23.4.4 Le Client s'engage à informer immédiatement BASE par écrit de tout changement dans les informations qu'il a fournies à BASE au moment de la conclusion du Contrat ou ultérieurement, y compris son nom (ou dénomination), son adresse, son numéro de téléphone et son adresse e-mail. En l'absence d'une telle communication, toutes les notifications seront valablement communiquées sur la base des dernières informations communiquées par le Client.

23.5 **Recours aux droits**

Lorsque, conformément au Contrat, BASE exerce les droits qui lui sont accordés par le Contrat (par exemple, réduire le service à un service minimum, suspendre le service, résilier le Contrat, etc.):

(i) le Client ne peut prétendre à aucune indemnité de la part de BASE du fait de l'exercice de ces droits;
(ii) ceci sans préjudice du droit de BASE d'exiger le paiement intégral de tous les montants impayés à ce moment, de facturer les frais applicables dans la Liste des Prix (par exemple des frais de déblocage) et de réclamer des dommages-intérêts, le cas échéant, pour toute perte prétendument subie par BASE.

23.6 **Renonciation aux droits**

23.6.1 La renonciation à un droit ou à un recours ne peut se faire que par écrit. Le fait pour une partie de ne pas exiger l'exécution d'une obligation au titre du Contrat ou de ne pas faire appliquer une disposition du Contrat ne peut être interprété comme une renonciation à des droits ou à des recours.

23.6.2 La renonciation à des droits ou à des recours au titre d'une violation du Contrat ne constitue pas une renonciation à des droits ou à des recours au titre d'une violation antérieure ou ultérieure.