

1. QUAND LES PRESENTES CONDITIONS S'APPLIQUENT-ELLES ?

1.1 Les présentes Conditions s'appliquent à tous les Contrats de Services que vous concluez avec nous.

2. QUE SIGNIFIENT CERTAINS TERMES ET COMMENT LES PRESENTES CONDITIONS SONT-ELLES INTERPRETEES ?

2.1 Dans les présentes :

« Acceptation de la Commande » désigne soit (a) une notification émanant de nous confirmant que nous acceptons le Bon de Commande concerné ; ou (b) une notification vous informant de la date d'installation prévue ; ou (c) le Bon de Commande lui-même, si nous l'avons contresigné. Si nous vous envoyons plus d'un de ces documents, la date de l'Acceptation de la Commande sera celle du document émis en dernier, sous réserve que la date d'Acceptation de la Commande ne soit en aucun cas ultérieure à la Date RFU ;

« Bon de Commande » désigne votre commande de Services adressée sur notre formulaire standard ;

« Conditions » désigne les présentes conditions générales ;

« Conditions Particulières de Service » désigne toutes conditions supplémentaires qui s'appliquent à un Service donné. Le Bon de Commande indiquera s'il existe ou non des Conditions Particulières de Service applicables ;

« Contrat de Services » désigne l'Acceptation de la Commande et les présentes Conditions Générales ainsi que le Bon de Commande applicable, la ou les Descriptions des Services, toutes Conditions Particulières de Service applicables et le Service Level Agreement, à chaque fois dans la forme existant à la date du Bon de Commande ;

« Date RFU » désigne la date à laquelle nous vous indiquons que le Service peut être utilisé ou la date à laquelle vous commencez à utiliser le Service à d'autres fins que de test (si cette date est antérieure) ;

« Description des Services » désigne le document exposant la description des Services mentionnés dans le Bon de Commande ;

« DPI » désigne tous droits de propriété intellectuelle enregistrés ou non, pouvant exister dans le monde entier, y compris les droits d'auteur, savoir-faire, marques, brevets, droits sur les dessins et modèles, droits voisins et droits sur les bases de données. Ce terme désigne également toute demande d'enregistrement de ces droits ;

« Frais » désigne les frais relatifs aux Services ainsi que toutes autres sommes dont vous devez vous acquitter en vertu d'un Contrat de Services ;

« Informations Confidentielles » désigne toutes les informations divulguées (quelle qu'en soit la forme) par l'une des parties à l'autre portant la mention « confidentiel » ou dont le caractère confidentiel apparaît raisonnablement évident. Cette définition comprend également les informations relatives aux produits, opérations, procédés, plans ou projets, savoir-faire, droits sur les dessins et modèles, secrets de fabrique et informations commerciales de la partie divulgatrice ;

« Limite de Crédit » désigne le montant total dont vous pouvez être débiteur envers nous. Si vous payez par prélèvement automatique, votre limite de crédit sera de 5.000 €. Dans le cas contraire, nous vous indiquerons le montant de cette limite. Nous pourrions périodiquement modifier cette limite. Si nous ne vous avons pas informé de votre Limite de Crédit, elle est alors égale à 0 ;

« nos Équipements » désigne tous équipements que nous vous fournissons ou qu'un tiers vous fournit pour notre compte, dans le cadre de la fourniture des Services ;

« nous », « nos » et « notre » désigne COLT Telecom SA, société belge enregistrée au Registre des Personnes Morales sous le numéro 0461.455.625 et ayant son siège social à Rue du Planeur 10, B-1130 Bruxelles, Belgique (numéro de TVA : BE 461455625) ;

« partie » désigne, selon le cas, vous ou nous, et « parties » désigne vous et nous ;

« Période d'Extension Annuelle » désigne une période de 12 mois civils suivant la date d'expiration de la Période Initiale ou de la Période d'Extension Annuelle précédente, selon le cas ;

« Période Initiale » désigne la période minimum au cours de laquelle nous vous fournirons les Services. Elle sera généralement précisée dans le Bon de Commande mais dans le cas contraire, la période par défaut est de 12 mois ;

« Service » désigne chacun des services que nous vous fournissons au titre d'un Contrat de Services. Ils seront décrits dans le Bon de Commande ;

« Service Level Agreement » ou « SLA » désigne le document exposant les niveaux de service auxquels nous nous engageons à fournir les Services décrits dans le Bon de Commande ;

« Société Affiliée » désigne une personne Contrôlée par, Contrôlant ou sous Contrôle conjoint avec une partie et « Contrôle » désigne le pouvoir de contrôler, directement ou indirectement, la gestion d'une autre personne ou entité ;

« vous », « vos » et « votre » désigne le client identifié dans le Bon de Commande ; et

« vos Equipements » désigne tout équipement vous appartenant ou sous votre contrôle et qui ne fait pas partie de nos Equipements.

- 2.2 Dans les présentes Conditions, sauf indication contraire : (a) les titres ne sont utilisés qu'à des fins de commodité et ne sauraient en affecter l'interprétation ; (b) le cas échéant, les termes utilisés au singulier pourront s'entendre au pluriel et inversement et les termes utilisés au masculin pourront s'entendre au féminin et inversement ; (c) toute référence à un document, en ce compris à une disposition légale ou réglementaire, est une référence au document à la date considérée, tel que modifié, étendu ou à nouveau adopté ; et (d) les termes « comprend », « y compris » ou « en ce compris » doivent être entendus comme étant suivis du terme « sans limitation ».
- 2.3 En cas d'incohérence entre les documents formant partie d'un Contrat de Services, l'ordre de priorité suivant s'applique aux documents ainsi énumérés, le premier prévalant sur les suivants : (a) l'Acceptation de la Commande ; (b) le Bon de Commande ; (c) toutes Conditions Particulières de Service applicables ; (d) les présentes Conditions ; (e) le Service Level Agreement ; et (f) la Description des Services concernée.

3. QUEL EST LE PROCESSUS DE COMMANDE ?

- 3.1 Vous pouvez commander des Services auprès de nous en vertu des présentes Conditions uniquement si vous intervenez en qualité de professionnel. Les clients consommateurs doivent demander à prendre connaissance des conditions particulières applicables au consommateur.
- 3.2 Vous pouvez commander des Services : (a) en complétant notre Bon de Commande standard et en nous l'adressant ; ou (b) si cette fonctionnalité est disponible, en complétant un Bon de Commande électronique en ligne et en nous l'adressant via notre portail web de commande. En toute hypothèse, votre commande sera réputée être une offre.
- 3.3 Vous reconnaissez que tout retard ou défaut de communication, en temps utile, de votre part des détails techniques complets et exacts qui nous sont nécessaires pour finaliser l'installation pourra entraîner une extension des délais indiqués au SLA. Nous ne serons pas responsables des retards de livraison en résultant.
- 3.4 Nous ne serons pas liés par un Bon de Commande tant que nous ne vous aurons pas adressé une Acceptation de Commande.

4. COMMENT LES SERVICES SONT-ILS ACCEPTES ?

- 4.1 Vous avez le droit de refuser un Service dans les 5 jours ouvrables suivant la Date RFU. Pour ce faire, vous devez nous adresser une notification écrite. Si vous : (a) ne refusez pas le Service dans ce délai ; ou (b) utilisez le Service à d'autres fins qu'à des fins de test, le Service sera réputé accepté.

5. QUAND LES CONTRATS DE SERVICES ENTRENT-ILS EN VIGUEUR ET EXPIRENT-ILS ?

- 5.1 Chaque Contrat de Services entre en vigueur à la date de l'Acceptation de la Commande et se poursuit pendant la Durée Initiale. La Durée Initiale débute à la date à laquelle le Service est accepté conformément à l'article 4.1 ou, si plus d'un Service ou plusieurs sites figurent dans un Bon de Commande, à la date à laquelle le dernier Service ou site est accepté, conformément à l'article 4.1, sauf accord contraire des parties.
- 5.2 Un Contrat de Services sera reconduit tacitement après la Période Initiale jusqu'à sa résiliation par l'une ou l'autre des parties, conformément aux articles 11, 16 ou 19.
- 5.3 Les Frais seront comptabilisés et payables à compter de la Date RFU du Service ou du site concerné, quelle que soit la date de début de la Période Initiale de ce Service conformément à l'article 5.1.

6. QUELLES SONT NOS RESPONSABILITES ?

- 6.1 Sous réserve de l'article 6.2, nous nous engageons à fournir les Services : (a) conformément aux stipulations du Contrat de Services applicable ; (b) en mettant en œuvre les diligences raisonnables et dans les règles de l'art ; et (c) conformément au cadre légal et réglementaire applicable.
- 6.2 Nous ne nous engageons pas et ne garantissons pas que les Services seront exempts d'erreur ni qu'ils seront fournis sans interruption. Toutefois, nos engagements en termes de performance de Services sont exposés dans le SLA correspondant. Vous acceptez que nous puissions suspendre les Services sans encourir de responsabilité pendant toute période de maintenance et/ou d'interruption planifiée ou d'urgence. Nous vous informerons des interruptions planifiées avec un préavis raisonnable.
- 6.3 Toute exonération ou limitation de responsabilité et/ou de garantie énoncée par les présentes Conditions (notamment par les articles 6.2, 9.1 et 14) comprend l'exonération ou la limitation de responsabilité et/ou de garantie pour vices latents/cachés.

7. QUELLES SONT LES RESTRICTIONS A L'UTILISATION DES SERVICES ?

- 7.1 Pendant la durée du Contrat de Services, vous vous engagez, et vous vous assurez que chaque utilisateur final auquel vous mettez à disposition un Service s'engage, à :
- (a) respecter les stipulations du Contrat de Services ;
 - (b) ne pas utiliser les Services à des fins frauduleuses ou illicites ni permettre à des tiers de le faire ;
 - (c) ne pas utiliser les Services à des fins injurieuses, indécentes, obscènes, menaçantes ou diffamatoires ni autoriser des tiers à le faire ;
 - (d) respecter toutes les lois et réglementations applicables ;

- (e) configurer, connecter et concevoir votre réseau et vos infrastructures informatiques (y compris leur sécurité et leur intégrité) conformément aux meilleures pratiques afin de limiter le risque d'être une cible ou une source de perturbation ou de défaillances ou d'attaques du réseau ;
- (f) ne pas utiliser les Services pour obtenir ou tenter d'obtenir un accès non autorisé à un système (y compris le test du réseau, la configuration du réseau, l'exploration de la vulnérabilité ou l'exploitation de mauvaises configurations de système) ;
- (g) nous informer immédiatement si vous savez ou pensez que : (i) une violation de la sécurité en relation avec les Services s'est produite ; et/ou (ii) l'un quelconque des mots de passe que nous vous avons attribués est ou est susceptible d'être connu d'une personne non autorisée. En outre, vous vous interdisez de divulguer, et vous vous engagez à prendre toutes mesures organisationnelles et techniques nécessaires pour empêcher une telle divulgation, à une personne non autorisée, des identifiants, mots de passe ou certificats de sécurité et vous ne pouvez pas conserver les clés ou badges vous permettant d'accéder à nos locaux ;
- (h) se conformer à nos instructions raisonnables concernant les Services que nous vous communiquerons périodiquement ;
- (i) ne connecter au réseau de COLT que les équipements et/ou réseaux qui sont conformes aux lois, normes et réglementations applicables et d'une manière appropriée aux finalités de la connexion, de sorte qu'ils n'interfèrent pas avec nos Équipements ou les équipements de nos autres clients et, en outre, à respecter toutes les instructions raisonnables que nous pourrions définir périodiquement concernant notre réseau ou nos Équipements ou encore ceux de nos clients ; et
- (j) nous fournir un accès et coopérer raisonnablement ou s'assurer que les tiers nous donnent accès à tous les sites et coopèrent raisonnablement de sorte que nous puissions fournir les Services, y compris installer nos Équipements ou vos Équipements. Nous pouvons vous demander de prouver par écrit que nous sommes autorisés à accéder à ces sites.
- 7.2 Vous vous engagez à nous rembourser les dépenses supplémentaires engagées en raison d'un retard ou d'une défaillance de votre part dans l'exécution de vos obligations ou responsabilités au titre du Contrat de Services. Nous pourrions vous facturer les erreurs enregistrées dont il s'avère qu'elles sont de votre fait ou causées par un manquement de votre part à vos obligations ou par votre non-respect de vos responsabilités, y compris les dépenses de réparation.
- 7.3 Vous userez de tous vos efforts raisonnables afin de nous prévenir à l'avance si, à un moment quelconque, vous anticipez une augmentation significative du trafic acheminé via les Services du fait de vos activités marketing ou pour toute autre raison.
- 7.4 Vous êtes seul responsable du choix et de l'utilisation des Services (et de tous résultats en découlant) et, à cet égard, il vous incombe de revoir et de décider si les Services répondent à vos objectifs commerciaux.
- 8. QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS SI NOUS HÉBERGEONS VOS EQUIPEMENTS SUR NOS SITES ?**
- 8.1 Si nous hébergeons vos Équipements sur nos sites, vous vous engagez à :
- (a) ne pas prétendre ou tenter de prétendre qu'une relation de bailleur / locataire est créée ou que vous jouissez d'un droit d'occupation de tout ou partie de nos locaux. Vous reconnaissez et acceptez par les présentes qu'un(e) tel(le) relation ou droit ne saurait exister ;
- (b) souscrire toutes assurances couvrant les risques liés à vos Équipements ;
- (c) vous assurer que toute personne accédant à nos sites pour votre compte : (i) ne cause pas de dommages à des personnes ou des biens ; (ii) soit à tout moment en possession de ses papiers d'identité ; (iii) ne perturbe pas le fonctionnement des autres équipements se trouvant sur nos sites ; (iv) nous notifie son arrivée au moins 1 jour ouvrable à l'avance ; et (v) respecte toutes les mesures sanitaires et de sécurité raisonnables et autres règles d'accès aux sites dont nous vous / les informons périodiquement ; et
- (d) retirer sans délai vos Équipements dès la résiliation du Contrat de Services concerné ; à défaut, nous serons en droit de vous facturer des frais de stockage supplémentaires à nos tarifs alors en vigueur.
- 9. QUELLES CONDITIONS S'APPLIQUENT SI NOUS VOUS VENDONS DES EQUIPEMENTS ?**
- 9.1 Si nous acceptons de vous vendre des équipements, nous vous les fournirons « en l'état », sans garantie, condition ou autre, sauf interdiction légale de ce faire. En sus des garanties impératives prévues par la loi, nous nous efforcerons de vous transférer le bénéfice des garanties du fabricant ou du distributeur des équipements, sans aucune garantie de notre part à ce titre.
- 9.2 Le transfert des risques liés à l'équipement s'opère à la livraison. La propriété des équipements ne vous sera transférée qu'au moment du complet paiement de toutes les sommes dues en vertu des Contrats de Services concernés. Si nous devons enregistrer ce droit et, si vous devez consentir à cet enregistrement,

vous nous donnez par les présentes votre consentement à un tel enregistrement. Jusqu'à cette date, les articles 10.1, 10.2 et 10.3 des présentes s'appliqueront aux équipements comme s'ils étaient nos Équipements.

10. QUELLES SONT VOS RESPONSABILITES A L'EGARD DE NOS EQUIPEMENTS ?

10.1 Si nous installons nos Équipements sur vos sites, vous vous engagez, pendant la durée du Contrat de Services, à :

- (a) fournir gratuitement un espace pour ces équipements, un environnement, des conduits et une installation électrique appropriés, stables et sécurisés pour l'installation et la maintenance de nos Équipements et respecter toutes instructions raisonnables que nous pourrions donner à cet égard ;
- (b) nous informer de tous risques sanitaires et en termes de sécurité sur vos sites dont nous devrions être informés ;
- (c) ne permettre à quiconque de réparer, entretenir, mettre à niveau ou tester nos Équipements autre que l'un de nos représentants agréés ;
- (d) ne pas endommager, compléter, modifier ou interférer de quelque manière que ce soit avec nos Équipements ou leurs performances ;
- (e) ne pas vendre, louer, nantir, facturer, hypothéquer, renoncer au contrôle ou accomplir tout autre acte portant sur nos Équipements ni permettre à des tiers de le faire ; et
- (f) maintenir nos Équipements dans leur état d'origine (à l'exception de l'usure normale).

10.2 Dans une mesure raisonnable, nous pourrions modifier, substituer, renouveler ou compléter régulièrement nos Équipements, sauf si la loi nous interdit expressément de le faire. Vous ne pouvez utiliser les Équipements qu'aux seules fins pour lesquelles ils sont fournis en vertu du Contrat de Services.

10.3 Nous conservons la propriété de nos Équipements et vous vous assurez que tout propriétaire de vos sites renonce à exercer les droits dont ils pourraient se prévaloir sur nos Équipements. En cas de résiliation d'un Contrat de Services pour quelque raison que ce soit, nous serons habilités à accéder sans délai à nos Équipements et à les retirer de vos sites.

11. QUE COUVRENT LES FRAIS ?

11.1 Vous vous engagez à payer les Frais figurant, intégrés ou mentionnés dans : (a) le Bon de Commande ; et (b) les présentes Conditions. Les Frais comprennent :

- (a) les Frais de location liés aux Services, lesquels pourront être facturés mensuellement, trimestriellement ou (sauf

indication contraire de la loi) annuellement, terme à échoir ; et

- (b) tous Frais d'installation, Frais mensuels basés sur l'utilisation des Services (ex : services vocaux), Frais de conseil ou autres Frais qui seront facturés chaque mois à terme échu.

11.2 Si cela est prévu dans le Bon de Commande concerné, nous pourrions vous facturer les débours raisonnables que nous pourrions engager.

11.3 Sauf indication contraire sur le Bon de Commande, tous les Frais seront exprimés en euros et s'entendront hors : (a) taxes sur les transactions, ventes, consommation applicables ou autres taxes sur la valeur ajoutée ; et (b) taxes réglementaires ou majorations. Ces taxes seront à votre charge et s'ajouteront à chaque facture.

11.4 Vous paierez les Frais hors déduction ou retenue, sauf si cela est expressément requis par la loi. Si une telle déduction ou retenue est requise par la loi, vous nous paierez le montant supplémentaire correspondant de sorte que le montant net versé soit égal au montant total des Frais que nous aurions perçus en l'absence de la déduction ou retenue.

11.5 Nonobstant l'article 19.2, nous pourrions modifier les Frais à tout moment après l'expiration de la Période Initiale (ou de toute autre période de facturation convenue), sous réserve de vous en informer avec un préavis de 30 jours (et, dans le cas d'une augmentation, vous pouvez terminer les Contrats de Services affectés, moyennant la notification préalable d'un préavis dans les 30 jours, tel préavis expirant à la fin de cette période de 30 jours). Si une modification des Frais s'impose afin de se conformer à une modification de la loi, de la réglementation ou du code de bonne conduite applicables, nous vous donnerons un préavis aussi raisonnable que possible au vu des circonstances. Dans les deux cas, le préavis devra inclure toute information prescrite par la loi (y compris le droit de résilier).

12. QUELLES SONT LES CONDITIONS DE PAIEMENT ?

12.1 Vous vous engagez à régler tous les Frais dans les 30 jours de la date de la facture, par prélèvement automatique, sauf accord contraire.

12.2 Si vous ne respectez pas les stipulations de l'article 11 ou du présent article 12, nous nous réservons le droit d'exiger, par notification écrite : (a) le paiement des Frais selon un mode de paiement spécifique ; (b) le versement d'un dépôt de garantie ; (c) l'obtention d'une garantie auprès d'une caution acceptable pour garantir le respect de vos obligations (y compris les obligations de paiement) en vertu de tout ou partie des Contrats de Services conclus avec nous ; et/ou (d) le paiement à l'avance de tous les Frais.

12.3 Nous nous réservons le droit d'appliquer un intérêt journalier sur toutes sommes échues au taux de 4% au-dessus du taux de prêt de base de la Banque Centrale Européenne ou de toute autre banque centrale du pays où les Services sont fournis tel que nous pourrions l'indiquer, à notre entière discrétion.

- 12.4 Si : (a) vous ne payez pas une facture à échéance ; ou (b) votre Limite de Crédit est dépassée, nous pouvons, sans préjudice de tout(e) autre droit ou action dont nous pourrions nous prévaloir à votre rencontre, suspendre les Services, sous réserve d'une notification avec un préavis de 5 jours (ou tout autre préavis supérieur requis par la loi applicable).
- 12.5 Si nous considérons de manière raisonnable que votre risque de crédit à notre égard a dépassé celui qui existait à la date à laquelle votre Limite de Crédit alors existante a été fixée, nous pourrions, moyennant une notification, vous demander, dans les 5 jours de notre demande, de : (a) nous payer par anticipation ; (b) nous verser une somme sous forme de dépôt de garantie; (c) obtenir une garantie auprès d'une caution acceptable pour garantir le respect de vos obligations en vertu de tout ou partie des Contrats de Services conclus avec nous ; ou (d) revoir vos conditions de paiement en définissant une période plus courte que celle mentionnée à l'article 12.1.
- 12.6 Si nous sollicitons un paiement par anticipation, un dépôt de garantie ou une caution conformément à l'article 12.5, le montant correspondant ne saurait dépasser le total des Frais que vous pourriez raisonnablement engager au cours des 12 mois suivants. Si la somme de tous les Services facturés mais non encore payés et des Services fournis mais non encore facturés dépasse la somme de tout dépôt de garantie donné, le dépôt sera réputé épuisé.
- 12.7 Le non-versement d'un paiement par anticipation, d'un dépôt de garantie ou d'une caution conformément à l'article 12.5 constituera un manquement grave auquel il ne pourra pas être remédié.
- 12.8 Si vous souhaitez de bonne foi contester un montant que nous avons facturé, vous devez nous fournir par écrit des informations détaillées sur la contestation, dans les 30 jours de la date de la facture ; dans le cas contraire, nous pourrions considérer que vous avez accepté la facture.
- 12.9 Nous pourrions compenser toutes sommes que nous vous devons avec celles que vous nous devez. Vous ne pourrez compenser que les sommes que nous vous devons avec celles que vous nous devez et que nous avons expressément acceptées par écrit ou pour lesquelles une décision définitive a été prise. Le présent article 12.9 s'appliquera nonobstant les dispositions de l'article 11.4.
- 12.10 Nous n'acceptons pas les paiements en espèces, chèques de banque ou autres moyens ou instruments de paiement équivalents ni les paiements faits par un tiers pour votre compte, y compris les paiements faits par l'une de vos Sociétés Affiliées pour votre compte. Un tel paiement sera refusé et nous considérerons que ce paiement n'aura pas été effectué. En outre, le paiement par prélèvement automatique (ou virement bancaire si convenu) devra se faire via une banque située dans le pays dans lequel vous êtes immatriculé.
- 13. COMMENT LES DPI SONT-ILS TRAITES ?**
- 13.1 Aucune stipulation des présentes Conditions n'affecte nos droits ou vos droits sur les DPI existants.
- 13.2 Nous sommes titulaires de tous les DPI développés seuls ou conjointement par nous, nos sous-traitants ou tiers pour notre compte dans le cadre de la prestation de Services. Vous vous engagez à faire tout ce qui est nécessaire pour garantir que ces DPI nous soient transférés dès leur création.
- 13.3 Sous réserve de l'article 13.4, nous vous concédons une licence gratuite, non-exclusive et incessible pour la durée de chaque Contrat de Services, d'utilisation de nos DPI dans la mesure nécessaire pour utiliser et jouir des Services, dans les conditions que nous vous communiquerons périodiquement. Vous acceptez que vous et vos utilisateurs finaux ne pourrez retirer les mentions de droits d'auteur ou de propriété figurant sur les logiciels ou la documentation que nous fournissons. Sauf dans la mesure prévue par la loi applicable, vous reconnaissez que ni vous ni vos utilisateurs finaux ne pourrez effectuer de l'ingénierie inverse ou décompiler un logiciel ni copier un logiciel ou les manuels que nous fournissons. Si nous en avons besoin pour fournir les Services, vous nous concédez une licence équivalente sur vos DPI.
- 13.4 Vous ne pouvez pas utiliser nos marques commerciales sans notre accord écrit préalable.
- 14. COMMENT LA RESPONSABILITE EST-ELLE LIMITEE ?**
- 14.1 Aucune stipulation des présentes Conditions ou d'un Contrat de Services n'exclut ni ne limite : (a) la responsabilité des parties en cas de décès ou de préjudice corporel causé par leur négligence ; (b) la responsabilité des parties en cas de faute lourde ou de dol ; (c) la responsabilité des parties en cas de fraude ou fausse déclaration frauduleuse ; ou (d) toute autre responsabilité qui ne peut être exclue ou limitée par la loi applicable.
- 14.2 Sous réserve des articles 14.1 et 14.3, notre responsabilité globale à votre égard, ainsi que celle de nos Sociétés Affiliées, au titre de toute action donnant droit à réparation née au cours d'une année civile (du 1^{er} janvier au 31 décembre inclus), qu'il s'agisse de responsabilité contractuelle (y compris résultant d'une indemnité), quasi-délictuelle (y compris d'une négligence) ou autre, en vertu ou dans le cadre d'un Contrat de Services donné, sera limitée au total à une somme égale à la plus faible des sommes suivantes : (a) 100% des sommes réellement payées et des sommes qui auraient été payées par vous en l'absence de résiliation anticipée au cours de ladite année civile au titre d'un Contrat de Services ; ou (b) 250.000 €.
- 14.3 Sous réserve de l'article 14.1, nous ne serons pas responsables à votre égard des pertes de bénéfices, pertes d'économies anticipées, pertes d'activités, pertes d'opportunités, pertes de chiffre d'affaires, pertes de temps, pertes de clientèle ou atteinte à la réputation, pertes de données ou dommages causés aux données (y compris la corruption et le rétablissement de toutes les données), dommages

punitifs, ou toutes pertes ou tous dommages indirects, ou spéciaux, quelle qu'en soit la cause et qu'ils soient prévisibles ou non.

14.4 Sous réserve de l'article 14.1, nous ne serons pas responsables à votre égard (a) des événements échappant à notre contrôle raisonnable, y compris toute erreur ou défaillance d'un tiers, toute action des autorités, défaut d'approvisionnement d'un réseau tiers ou (b) de tous autres cas de force majeure tels que définis par la loi applicable.

14.5 Excepté de la manière expressément décrite dans les présentes Conditions ou dans un Contrat de Services applicable, toutes conditions, représentations, garanties et autres stipulations contractuelles sont, dans la mesure permise par la loi, expressément exclues par les présentes.

14.6 Vous vous engagez à nous indemniser et nous garantir, ainsi que nos Sociétés Affiliées, contre les pertes, responsabilités, coûts (y compris les frais de justice) et dépenses engagés en conséquence (a) d'un manquement de votre part à un Contrat de Services ; (b) de réclamations de tiers fondées soit sur votre contenu et le contenu que vous contrôlez soit sur votre utilisation des Services en général ; (c) de toutes réclamations liées à la violation des DPI d'un tiers résultant de votre utilisation des Services d'une autre manière que ce qui est expressément envisagé par le Contrat de Services ; ou (d) de tous dommages à nos Équipements dont vous êtes responsables, hors usure normale.

15. COMMENT LES CREDITS DE SERVICE PEUVENT-ILS ETRE RECLAMES ?

15.1 Si nous ne respectons pas l'un quelconque des niveaux de service applicables pour lesquels des crédits de service sont applicables, vous pourrez les réclamer dans les 30 jours calendaires de la fin du mois au cours duquel ils ont été comptabilisés. Vous devrez le faire en adressant une demande écrite à notre chargé de compte. En cas d'incohérence entre vos données de niveau de service et les nôtres, nos données prévaudront. Si un événement ou une série d'événements liés entraînent une violation par nous de plusieurs SLA, vous ne pourrez réclamer que le crédit de service disponible le plus élevé et vous ne pourrez pas effectuer plusieurs demandes de crédit de service.

15.2 Nous vous créditerons la valeur de toute réclamation de crédit de service valable. Si nous ne recevons pas votre demande dans les 30 jours de la résiliation d'un Contrat de Services, vous ne pourrez pas réclamer le crédit correspondant.

15.3 Sous réserve de l'article 14.1 et sans préjudice de votre droit de résilier un Contrat de Services conformément à l'article 16 des présentes Conditions, vous acceptez que les crédits de service tels qu'indiqués dans le SLA applicable constitue votre seul et unique recours si nous ne fournissons pas les Services conformément aux dispositions du Contrat de Services. Les parties conviennent que ces crédits de service constituent une réelle estimation de bonne foi de la perte que vous pourriez subir.

16. QUAND UN CONTRAT DE SERVICE PEUT-IL ETRE SUSPENDU OU RESILIE ?

16.1 A tout moment après l'Acceptation de la Commande et avant la première Date RFU de votre Contrat de Services, vous pouvez résilier pour convenance tout Service compris dans ledit Contrat ou demander qu'un Service soit modifié de façon substantielle (ex : changements d'adresse, de type de point de connexion ou de terminaison du service) par notification à notre attention indiquant tous les détails du Service, y compris tous les détails des circuits et des adresses à résilier ou modifier. Dans ce cas, nous vous facturerons, et vous devrez payer, les frais d'annulation suivants :

- (a) un pourcentage des Frais d'installation qui auraient été payables en l'absence de la résiliation anticipée ou de la modification comme indiqué dans le tableau ci-dessous. Si aucun Frais d'installation n'est payable concernant le Service ainsi résilié ou modifié, nous pourrions facturer des frais d'annulation en appliquant le pourcentage indiqué ci-dessus à nos frais d'installation standards applicables à ce Service ;
- (b) les coûts que nous engageons dans le cadre de la fourniture du Contrat de Services (y compris les coûts liés à la construction des réseaux ou infrastructures ou à l'obtention des droits de passage) ; et
- (c) les coûts et dépenses, y compris les coûts et frais d'annulation que nous avons déjà engagés ou pour lesquels nous sommes engagés vis-à-vis de tiers concernant ce Service et ceux résultant de la résiliation, ainsi qu'une majoration de 15% couvrant nos frais administratifs internes.

Jours ouvrables avant la Date RFU à laquelle nous recevons la notification	Frais d'annulation payables pourcentage des Frais d'installation (%)
≤ 1	100
> 1 ≤ 5	75
> 5 ≤ 10	50
> 10 ≤ 20	25
> 20	0

16.2 A tout moment à compter de la Date RFU et pendant la Période Initiale ou toute Période d'Extension Annuelle, vous pouvez résilier le Contrat de Services à tout moment, en nous adressant une notification avec un préavis de 3 mois calendaires francs, fournissant tous les détails du Contrat de Services, y compris les détails des circuits et des adresses à résilier, tel préavis expirant à la fin du mois calendaire dans lequel la Période Initiale ou la Période d'Extension Annuelle, courante à ce moment-là, se termine.

16.3 Après: (a) la Période Initiale; et (b) toute Période d'Extension Annuelle suivante, chaque Contrat de

- Services sera automatiquement reconduit au moyen d'une Période d'Extension Annuelle, sauf accord écrit contraire entre les parties. Toute résiliation sera régie par les dispositions de l'article 16.2.
- 16.4 Chaque partie peut immédiatement résilier (ou suspendre la fourniture du Service dans ce cadre) tout Contrat de Services, en tout ou partie, par notification :
- (a) si l'autre partie manque gravement aux stipulations de tout Contrat de Services (ou s'il est possible de remédier à ce manquement, si la partie défaillante n'a pas remédié au manquement en cause dans les 30 jours calendaires suivant la notification dudit manquement), que ce manquement concerne ou non le(s) Contrat(s) de Services devant être résilié(s) ;
 - (b) sauf si cette résiliation est interdite ou réglementée par la loi, si une procédure pour faillite, pour insolvabilité ou autre forme de liquidation est engagée contre l'autre partie (ou sa société mère), si l'autre partie cesse ses activités, si un curateur ou un administrateur est désigné pour les actifs de l'autre partie (ou de sa société mère) ou si l'autre partie (ou sa société mère) est liquidée ou conclut un accord volontaire avec ses créanciers à d'autres fins qu'une restructuration (ou toute opération similaire dans son pays d'immatriculation) ; ou
 - (c) si nous sommes dans l'incapacité de fournir les Services en raison d'un événement régi par les dispositions de l'article 14.4 ci-dessus pendant plus de 30 jours calendaires ;
- dans chaque cas, la partie exerçant son droit de résiliation devra faire figurer dans la notification de résiliation tous les détails du Contrat de Services, y compris les détails des circuits et des adresses à résilier.
- 16.5 En outre, nous pouvons suspendre un Contrat de Services en tout ou partie par notification à votre attention : (a) si nous y sommes contraints par la loi, un règlement, une cour, un tribunal ou une autorité ; (b) si les Services sont utilisés en violation de l'article 7.1 (b)-(i) ; (c) si les Services sont utilisés en violation de notre charte d'utilisation alors en vigueur et disponible sur www.colt.net ; ou (d) lorsque les Services sont utilisés, ou si nous pensons raisonnablement qu'ils sont utilisés à des fins frauduleuses ou illégales.
- 16.6 Si à tout moment après la Date RFU, vous cessez d'utiliser le Service, en tout ou partie, pendant une période prolongée, nous nous réservons le droit de suspendre ce Service (ou la partie concernée dudit Service) sous réserve d'un préavis raisonnable en fonction des circonstances (et en tout état de cause, avec un préavis d'au moins deux semaines) afin d'empêcher les « alertes d'inutilisation » générées par notre réseau.
- 16.7 A la résiliation d'un Contrat de Services, et sans préjudice de l'article 16.1, tous les Frais que vous aurez engagés pour l'utilisation des Services jusqu'à la date de résiliation seront intégralement dus et payables immédiatement.
- 16.8 La résiliation ou l'expiration d'un Contrat de Services ne saurait affecter les droits ou obligations existants ou ceux qui par nature se poursuivent ou entrent en vigueur à la résiliation ou à l'expiration.
- 16.9 Le présent article 16 ne porte pas préjudice et est en sus des droits de suspension d'un Service dont nous jouissons conformément à l'article 12.4.
- 17. COMMENT LES DONNEES PERSONNELLES SONT-ELLES TRAITEES ?**
- 17.1 Chacune des parties s'engage à traiter les données personnelles reçues de l'autre partie conformément à toutes les législations en matière de protection des données applicables, et plus particulièrement conformément à la Directive 95/46/EC mais aussi à la loi belge relative à la protection des données du 8 décembre 1992 et de l'arrêté royal du 13 février 2001 portant exécution de ladite loi (ensemble, « les Législations sur la Protection des Données »).
- 17.2 Vous reconnaissez que nous pouvons, dans le cadre de l'exécution de nos obligations en vertu du Contrat de Services, traiter des données personnelles qui nous sont communiquées par vous. Dans la mesure où ces données personnelles nous sont communiquées par vous, vous consentez, et vous vous engagez à obtenir le consentement des personnes concernées (telles que définies par la loi), au traitement de ces données personnelles par COLT, en ce compris mais non limité au transfert de ces données en vue de leur traitement en dehors de l'Union européenne.
- 18. QUELLES CONDITIONS S'APPLIQUENT AUX INFORMATIONS CONFIDENTIELLES ?**
- 18.1 Chaque partie accepte de préserver la confidentialité de toutes les Informations Confidentielles qu'elle reçoit de l'autre partie et de ne les utiliser que pour remplir ses obligations au titre de chaque Contrat de Services. La présente obligation de confidentialité ne s'applique pas (a) lorsque la partie divulgateur a donné son consentement écrit préalable ; (b) aux divulgations d'information à nos Sociétés Affiliées, mandataires et sous-traitants ou à nos auditeurs et conseils professionnels ; (c) aux divulgations devant être faites pour respecter des obligations légales ou réglementaires ; (d) aux informations développées de manière indépendante par la partie destinataire ; ou (e) lorsque la partie divulgateur vient à détenir des informations sans manquement à la présente obligation de confidentialité. Lorsque les Informations Confidentielles sont divulguées à un tiers, chaque partie s'engage à s'assurer que le destinataire soit lié par une obligation de confidentialité au moins aussi stricte que les stipulations du présent article 18.
- 18.2 Le présent article 18 restera en vigueur après la résiliation ou l'expiration du Contrat de Services ou de tous Services au titre du Contrat de Services.

19. QUELLES SONT LES AUTRES CONDITIONS GÉNÉRALES QUI S'APPLIQUENT ?

- 19.1 Sous réserve du respect d'un préavis minimum d'un mois, nous nous réservons le droit de modifier les stipulations de tout Contrat de Services, sous réserve que cette modification n'ait pas de conséquence dommageable majeure sur le Service concerné. Les Frais ne pourront être modifiés que conformément à l'article 11.5. Nonobstant l'article 19.2, nous pourrions également modifier un Service afin de nous conformer à une loi, un règlement ou un code de conduite applicable et leurs amendements successifs. Nous nous efforcerons de vous notifier ces modifications dans un délai raisonnable selon les circonstances.
- 19.2 Nous nous réservons le droit, sous réserve du respect d'un préavis minimum de 90 jours calendaires, d'interrompre tout Service pour des raisons techniques ou économiques, à condition que nous vous transférions vers un Service largement comparable.
- 19.3 Le point de démarcation pour la livraison des Services est l'interface client sur les équipements d'accès COLT qui se situe en principe à la base du boîtier COLT. Le câblage interne peut être fourni moyennant des frais supplémentaires ; toutefois, cela ne changera pas la localisation du point de démarcation des Services.
- 19.4 Si cela est indiqué dans le Bon de Commande, nous nous efforcerons raisonnablement d'obtenir des noms de domaine pour vous et de vous attribuer des adresses internet et/ou de l'espace (selon les disponibilités) pendant la durée du Contrat de Services. Vous serez seul responsable du paiement des redevances relatives à ces adresses internet, et vous devrez respecter les conditions légales, techniques, de facturation ou autres prévues par l'autorité d'enregistrement des noms de domaine compétente (y compris toutes conditions générales du registre concerné) et modifier ces noms de domaine si vous changez de prestataires de services. Vous reconnaissez que : (a) ni vous ni vos utilisateurs finaux n'aurez le droit d'acheminer ces adresses internet ; et (b) à la résiliation du Contrat de Services, vos accès et utilisation de ces adresses internet, ainsi que ceux de vos utilisateurs, cesseront. Si vous transférez un nom de domaine d'un autre prestataire de services, il vous incombe de contacter le prestataire concerné pour pouvoir nous transférer le nom de domaine.
- 19.5 Chaque Contrat de Services constitue l'intégralité de l'accord entre les parties eu égard à son objet. Il annule et remplace tout accord antérieur entre les parties relativement au même objet, nonobstant toute stipulation de l'accord ou de l'arrangement antérieur indiquant qu'elle restera en vigueur après ladite résiliation.
- 19.6 Chacune des parties reconnaît et marque son accord qu'en concluant chaque Contrat de Services, elle n'entend pas bénéficier et n'aura aucun recours relatif à toute déclaration, représentation, garantie ou arrangement (fait(e) de manière négligente ou

innocente) autre que ceux stipulés expressément dans le Contrat de Services concerné. Aucune stipulation d'un Contrat de Services ne permettra d'exclure ou de limiter la responsabilité des parties pour déclaration mensongère.

- 19.7 Si une stipulation quelconque d'un Contrat de Services est déclarée illégale, invalide ou inopposable, en tout ou partie, par un tribunal ou une autorité compétent(e), cela n'affectera pas les autres stipulations. Dans ce cas, les parties remplaceront la stipulation nulle par une stipulation valable se rapprochant le plus étroitement possible de l'intention économique de la stipulation déclarée nulle.
- 19.8 Une renonciation à faire valoir un manquement à un Contrat de Services se limite aux circonstances spécifiques dans lesquelles elle a été faite.
- 19.9 Les modifications d'un Contrat de Services ne seront valables que si elles ont fait l'objet d'un écrit dûment signé par ou pour le compte de chaque partie audit Contrat.
- 19.10 Lorsque, dans le cadre des Services, nous vous attribuons des numéros, nous pouvons, à des fins opérationnelles, réglementaires ou autres, modifier ces numéros, mais nous ne le ferons pas de manière déraisonnable. Vous vous interdisez de vendre ou de céder un numéro que nous vous attribuons sans notre accord préalable.
- 19.11 Aucune stipulation d'un Contrat de Services n'est destinée à octroyer un avantage à un tiers qui n'est pas partie à ce Contrat. Une personne qui n'est pas partie à un Contrat de Services ne saurait pas faire valoir les stipulations dudit Contrat.
- 19.12 Aux fins de notification, notre adresse est celle de notre siège social. Votre adresse de facturation est celle indiquée dans le Bon de Commande concerné ou le siège social d'immatriculation de votre société.
- 19.13 Toute notification dans le cadre d'un Contrat de Services doit être adressée par écrit et remise en mains propres, envoyée par courrier ordinaire prioritaire, par télécopie ou par courriel. Pour résilier un Contrat de Services, cette notification doit être adressée par lettre recommandée avec avis de réception ou, si cette fonctionnalité est disponible, en complétant une demande de résiliation sur notre portail web de commande.
- 19.14 Aucune stipulation d'un Contrat de Service ne sera interprétée ou n'aura pour effet de constituer une relation d'employeur / salarié ou de partenariat entre : (a) vous et nous ; et (b) vous et un membre de notre personnel ; ou (c) nous et un membre de votre personnel.
- 19.15 Les parties ne peuvent pas publier de communiqué de presse ou une quelconque publicité ni faire d'autres annonces à l'intention du public concernant un Contrat de Services ou son objet sans l'accord écrit préalable de l'autre partie. Toutefois, vous acceptez par les présentes que nous puissions mentionner votre nom dans nos publicités en qualité de client, à condition que cette publicité ne contienne aucune information concernant la valeur des Services que nous vous fournissons ni d'information

importante sur leur nature, sans votre accord écrit préalable.

tout tribunal de toute juridiction à notre entière discrétion.

19.16 Vous pouvez céder un Contrat de Services avec notre accord préalable écrit que nous ne refuserons pas de manière déraisonnable, en cas de cession à un professionnel dont la situation financière est équivalente et qui répond à nos procédures de validation. Nous pouvons transférer un Contrat de Services ou tout ou partie des droits ou obligations y afférents, par simple notification.

19.17 Nous pouvons sous-traiter périodiquement tout ou partie de nos obligations au titre d'un Contrat de Services, y compris à nos Sociétés Affiliées, à condition que nous restions principalement responsables à votre égard de l'exécution de nos obligations au titre d'un tel Contrat de Services.

19.18 Nous pouvons exercer un droit de rétention sur l'un de vos Équipements se trouvant dans nos locaux jusqu'à votre parfait paiement de toute somme due au titre de n'importe quel Contrat de Services, même si vos Équipements nous ont été remis au titre d'un autre Contrat de Services. Par les présentes, vous nous donnez en nantissement vos Équipements qui nous sont remis, à titre de sûreté pour le paiement de toutes sommes dues et vous nous consentez à ce que, en cas de défaut de paiement, nous soyons en droit de disposer desdits Équipements.

19.19 Vous pouvez résilier sans frais un Contrat de Services, si nous modifions les Services d'une manière qui vous est gravement préjudiciable. Dans ce cas, vous devez nous notifier une telle résiliation. Nous vous informerons au moins un mois à l'avance avant de procéder à de telles modifications.

19.20 Vous nous informerez sans délai de tout changement concernant le nom de votre société ou de votre activité, votre adresse, votre forme juridique ou vos coordonnées bancaires. Si votre société ou tout ou partie des actifs de votre société ou activité, sont soumis à une cessation de paiements ou à une quelconque procédure d'insolvabilité, vous vous engagez à nous en informer immédiatement. A défaut, toutes notifications adressées conformément à un Contrat de Services seront réputées avoir été dûment adressées comme si aucune modification n'avait été faite.

19.21 Vous pouvez nous contacter aux coordonnées suivantes :

(site web)	www.colt.net
(adresse électronique)	be.info@colt.net
(téléphone)	+ 32 2 790 16 16
(adresse postale)	Rue du Planeur 10, B-1130 Bruxelles, Belgique

19.22 Chaque Contrat de Services sera régi par le droit belge, à l'exclusion des règles de droit international privé de celui-ci, et sera soumis à la compétence exclusive des cours et tribunaux ayant la ville de Bruxelles dans leur juridiction. Nous nous réservons néanmoins le droit d'engager toute procédure devant