

1. DEFINITIONS

Les termes et expressions utilisées dans les présentes conditions générales auront les significations suivantes.

1.1. Service ou Services : l'ensemble des services fournis par SmartCall et pour lesquels le Client a souscrit un Contrat auprès de SmartCall.

1.2. Client : personne morale ou physique avec laquelle le Contrat est conclu.

1.3. Contrat : le contrat entre le Client et SmartCall qui est constitué des documents suivants:

1.3.1. le bon de commande, la confirmation de commande et les annexes éventuelles

1.3.2. les conditions spécifiques au Service ; les présentes conditions générales peuvent être consultées sur le site Web <http://www.SmartCall.be>.

1.4. SmartCall SPRL, ayant son siège Avenue Louise 367 1050 Bruxelles BE0672907410

1.4.1. Produit : tout produit fourni par SmartCall dans le cadre du Contrat constituant un accessoire nécessaire pour la fourniture du Service.

2. OBJET

2.1. Le présent document détermine les conditions générales relatives à la fourniture des Services et la vente de Produits par SmartCall au Client. La conclusion du Contrat implique que le Client renonce à l'application de ses conditions générales d'achat.

2.2. Sauf dérogation écrite, en cas de contradiction entre les documents du Contrat il sera tenu compte de l'ordre de priorité suivant : 1. le bon de commande, la confirmation de commande et ses annexes éventuelles, 2. les conditions spécifiques aux Services, 3. les présentes conditions générales.

2.3. Aucune modification au Contrat ne sera d'application si elle n'a pas fait l'objet d'un accord écrit et préalable d'SmartCall.

2.4. SmartCall se réserve le droit de modifier les conditions générales à tout moment. Une telle modification sera également d'application au(x) Contrat(s) déjà en vigueur. Ces modifications entreront en vigueur 30 jours après notification au Client ou à une date ultérieure qui sera précisée dans la notification faite au Client. Dans la mesure où une modification n'est pas raisonnablement acceptable pour le Client, ce dernier a le droit de résilier le Contrat sans pénalité au plus tard le dernier jour du mois qui suit l'entrée en vigueur des conditions générales modifiées.

3. SERVICES

3.1. Les délais de livraison du Service ou d'un Produit sont donnés à titre purement indicatif. Les éventuels retards ne pourront donner lieu à des dommages et intérêts en faveur du Client, ni autoriser celui-ci à résilier le Contrat.

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

3.3. SmartCall veillera à ce que la fourniture du Service s'effectue sans risque d'accès non autorisé par des tiers. SmartCall ne pourra cependant être tenue responsable des dommages subis par le Client et/ou un utilisateur ou un tiers en raison d'une protection insuffisante. Au cas où le Client et/ou un utilisateur aura(ont) constaté(s) ou soupçonnerai(en)t que des tiers ont accédé au Service d'une manière illicite, par exemple en utilisant le mot de passe du Client et/ou l'utilisateur, le Client notifiera ce fait à SmartCall endéans les 5 jours ouvrables. Le Client reste responsable pour le paiement du Service et les consommations à cause d'un tel accès illicite.

3.4. SmartCall met à la disposition du Client un Service d'assistance technique pour la résolution des dérangements et d'autres difficultés éventuelles par le biais des canaux de communication mentionnés sur le site www.SmartCall.be. Pratiquement, en cas de problèmes, le client avertira dès que possible et via tous les moyens mis à sa disposition (ticketing, mail ou téléphone (section support)). Smartcall traitera la demande du client par une prise en charge immédiate durant les horaires Business (5/7 days, 09 – 18 h) et mettra tout en œuvre (Best effort) pour rétablir la situation normale chez le client. Smartcall procédera pour cela toujours à un premier diagnostic avec le client afin de déterminer l'origine du problème et son éventuelle implication. S'il s'avère que la cause se trouve chez un tiers (par exemple le fournisseur d'accès à l'internet ou la configuration du réseau du client ou bien encore une panne hardawre), Smartcall se dégage de toute responsabilité directe par rapport au client mais se tiendra à la disposition du tiers impliqué afin de l'aider à résoudre le problème au plus vite. Si le client le souhaite, il aura toujours (même en cours de contrat) la possibilité de souscrire à un contrat SLA, qui lui garantit une intervention en dehors des plages horaires habituelles. Ce type de contrat fera l'objet d'un avenant séparé et le coût variera en fonction du type de garantie à couvrir.

3.5. Le Client peut demander le transfert du numéro qui lui a été attribué par un opérateur tiers vers le réseau SmartCall ou par SmartCall vers un opérateur tiers à l'exception de numéros nomades. Le Client s'adressera à l'opérateur vers lequel il souhaite transférer son numéro. Celui-ci entreprendra les démarches nécessaires pour effectuer ledit transfert. L'opération de transfert peut engendrer une période d'inaccessibilité du client, sans responsabilité d'SmartCall.

3.6. SmartCall se réserve le droit de modifier les numéros attribués en cas de modification du plan de numérotation ou de décision de l'autorité de régulation. Si tel est le cas, SmartCall s'efforcera de limiter l'impact d'une telle modification pour le Client.

3.7. Conformément à la réglementation en vigueur, SmartCall est tenue de transmettre les données du Client, ainsi que toute modification de celles-ci aux éditeurs d'annuaires et fournisseurs d'un service de renseignement téléphonique sauf en cas de numéro privé ou lorsque le Client

aura fait savoir explicitement qu'il ne voulait pas être repris dans ces fichiers.

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

4. TARIFS ET CONDITIONS DE PAIEMENT

4.1. Les coûts comprennent le coût d'abonnement, le coût des connexions, le coût des packs d'appels et les coûts par minute des appels hors packs. Les tarifs tels que spécifiés sur le site web, dans les plans tarifaires ou dans d'autres documents contractuels, s'entendent hors TVA, sauf stipulation contraire. Sauf dérogation contractuelle, les tarifs en ligne prévalent sur toute autre version papier éventuellement communiquée au Client.

4.2. Les abonnements aux services sont payables d'avance. Sur la facture périodique figurent les abonnements afférents à la période contractuelle successive. La consommation en dehors des packs d'appels est déterminée à l'expiration de chaque période pour laquelle l'abonnement a été facturé.

4.3. La facture sera envoyée par email. Une facture papier peut être demandée moyennant un supplément pour frais administratifs de 5€ par facture.

4.4. Sauf indication contraire, les factures sont payables au comptant.

4.5. En cas de non-paiement de la facture à la date d'échéance, SmartCall peut envoyer un rappel par courrier ou par email. Dans ce cas, des frais de rappel peuvent être facturés à concurrence de 15 € (par rappel). A partir du deuxième rappel, l'accès au Service peut être réduit ou arrêté jusqu'à ce que tous les montants ouverts soient payés. Dans ce cas, une indemnité de 40 € par ligne ou SIP Trunk et par numéro sera portée en compte. Cette procédure n'a pas pour effet de soustraire le Client à ses obligations contractuelles, et pendant cette période les abonnements continuent à être portés en compte. De plus, SmartCall peut à tout moment refuser toute réparation ou réactivation de Service sans pour cela renoncer à son droit au paiement intégral des sommes dues.

Au cas où le rappel de facture reste sans effet, SmartCall majorera à partir de la date du rappel, toute somme restant due des intérêts conventionnels au taux annuel de 8 % et d'une indemnité forfaitaire (dite clause pénale) de 12 % avec un minimum de 100 €, sans préjudice de son droit à la réparation intégrale des dommages subis et de toute autre action, nécessaire à la sauvegarde des intérêts SmartCall. Dans l'hypothèse visée ci-avant, l'intégralité des montants facturés devient immédiatement exigible.

4.6. A défaut de contestation par lettre recommandée au plus tard 8 jours après émission de la facture, celle-ci devient irrévocable et acceptée inconditionnellement.

4.7. Le Client est tenu d'informer SmartCall immédiatement de tous changements de ses données (par exemple l'adresse, l'institution bancaire...)

4.8. En cas de Contrat portant sur la fourniture d'équipement dont la propriété sera transférée au Client, SmartCall demeure propriétaire de celui-ci jusqu'au paiement intégral des sommes

dues au titre du Contrat.

4.9. Les paiements effectués par le Client seront imputés par priorité sur les intérêts et autres indemnités éventuelles et ensuite sur le montant en principal des factures ouvertes et ce, nonobstant toute autre imputation mentionnée, le cas échéant, par le Client.

4.10. SmartCall se réserve le droit de modifier ou d'indexer les tarifs et les prix des Services ou des Produits. Les modifications sortiront valablement leurs effets dans le cadre des contrats en cours et seront communiquées au moins un mois avant leur entrée en vigueur. En cas d'augmentation des tarifs, le Client a le droit de résilier le Contrat sans indemnité au plus tard le dernier jour du mois qui suit la réception de la première facture après l'entrée en vigueur des modifications. Cette faculté de résiliation ne s'applique pas en cas d'indexation des tarifs ou prix.

5. GARANTIE FINANCIERE

5.1. SmartCall se réserve le droit d'exiger une garantie du Client, celle-ci ne pouvant excéder 20 % de la valeur du Contrat, après un retard ou un incident de paiement ou si la valeur du Contrat le justifie ou lorsque les informations fournies par le Client ne sont pas complètes ou que le contrôle de ces informations le justifie.

6. ENGAGEMENTS

6.1. Le Client est responsable de l'utilisation du Service en bon père de famille, conformément aux lois et règlements en vigueur et aux conditions du Contrat. Le Client s'engage à ne pas utiliser le Service à des fins illicites.

6.2. Le Client garantit qu'il est titulaire des licences requises pour la mise en Service et l'utilisation des équipements du Client.

6.3. Le Client veille à la bonne conservation et garde de l'équipement de Service. Le Client autorise SmartCall à surveiller et contrôler à distance à tout moment l'équipement de Service. Le Client sera responsable de tout dommage à l'équipement de Service ou au réseau qui résulterait d'un dysfonctionnement ou d'une défaillance suite à une installation réalisée par ses soins ou par les soins de son propre client.

6.4. L'utilisation du Service peut présenter des risques d'accès non autorisé par des tiers ou de virus affectant le système informatique du Client. Il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées afin de s'assurer qu'aucune autre personne n'ait accès au Service sans son autorisation et afin de protéger ses données et logiciels. Sans préjudice des dispositions de l'article 9, SmartCall n'assume aucune

responsabilité si les mesures appropriées n'ont pas été prises.

6.5. SmartCall peut, de sa propre initiative ou à la demande de toute autorité compétente, divulguer, supprimer, modifier ou déplacer tout contenu qui enfreindrait les présentes conditions générales et/ ou la loi et/ ou toute autre réglementation ou norme applicable.

6.6. Le Client et/ou l'utilisateur n'est pas autorisé à mettre en oeuvre des procédures ou à réaliser des activités qui seraient susceptibles d'affecter SmartCall d'une manière nuisible et/ou l'utilisation du Service par d'autres clients.

6.7. Toute violation des dispositions de l'article 6 doit être considérée comme un manquement grave aux obligations du Contrat.

6.8. Le Client s'engage à indemniser SmartCall du préjudice que celle-ci pourrait subir à la suite d'une violation des obligations décrites dans le présent article 6, et/ou d'une action intentée par un tiers à l'encontre SmartCall suite au non-respect par le Client desdites obligations.

7. MATERIEL ET LOGICIEL

7.1. Les Produits, même envoyés franc de port, sont transportés aux risques du Client.

7.1.1. La garantie du matériel et/ou du logiciel loué, vendu et/ou installé par SmartCall est, sans préjudice des dispositions légales, celle accordée par le fabricant/auteur de logiciel et est strictement circonscrite aux limites imposées par ceux-ci et ce, à compter de la date de l'achat ou de la date de prise de cours de la licence d'utilisation.

7.2. Le Client obtiendra uniquement un droit d'utilisation personnel, incessible et non exclusif au matériel, au logiciel et la documentation d'utilisateur mis à disposition par SmartCall.

SmartCall conserve à tout moment tous les droits intellectuels et industriels, en ce y compris les droits d'auteur relatifs aux logiciels, la documentation et les supports livrés, sur lesquels les logiciels sont mis à disposition. Par le seul fait d'utiliser le matériel, le logiciel ou la documentation, le Client marque son accord aux conditions de licence y relatives. Il est interdit au Client de reproduire les logiciels et la documentation y afférente, si ce n'est pour les besoins d'une sauvegarde normale, ainsi que d'adopter ou de faire apporter des modifications ou des ajouts aux logiciels et à la documentation ainsi que de divulguer à des tiers tout ou partie des logiciels et de la documentation sous quelque format que ce soit. Le Client et/ou l'utilisateur s'abstiendra d'enlever ou de modifier tout signe qui détermine la propriété ou la provenance.

8. DUREE ET RESILIATION

8.1. Le Contrat entre en vigueur à la date d'acceptation de la commande par SmartCall qui découle du Contrat, de la confirmation du bon de commande ou de la mise en service de la première ligne au titre de l'exécution du Contrat par SmartCall. Sauf dérogation éventuelle figurant dans les conditions particulières applicables au Contrat, celui-ci est conclu pour une durée minimum de 24 mois.

8.2. Le Client a la faculté de résilier le Contrat avant l'échéance contractuelle. Dans cette hypothèse il sera redevable d'une indemnité de résiliation correspondant à l'intégralité des redevances mensuelles fixes due pour la période restant à courir jusqu'à l'échéance contractuelle. A l'expiration de la durée initiale, chaque partie aura le droit de résilier le Contrat par écrit à tout moment moyennant un préavis d'un mois.

8.3 « Afin de couvrir les frais subis par l'opérateur, un forfait unique de 250 € HTVA sera automatiquement facturé au client final ou au revendeur s'il s'agit d'un agent/revendeur qui utilise notre plateforme pour revendre et gérer ses propres clients en cas de rupture de contrat ou de changement d'opérateur ou de migration volontaire, soit dans le chef de l'opérateur, soit dans le chef du client. dans les cas suivants :

- Le client qui interrompt de son plein gré et sans motif valable (panne non résolue) le contrat qui le lie à Smartcall, sans pouvoir invoquer de faute dans le chef de l'opérateur
- Le revendeur ou l'agent qui revend pour son propre compte les produits et services de Smartcall, en utilisant les services de l'opérateur Smartcall y inclus les services de facturation et de gestion technique et qui n'a pas signifié à l'opérateur un préavis de 3 mois avant de migrer ses clients (porting out) vers une autre entité physique ou morale

Dans les cas où il s'avère que le client a demandé de son plein gré le changement d'opérateur auprès du revendeur/fournisseur, il appartient au revendeur soit de prendre ces frais de rupture en charge, soit d'en informer son client qui devra alors en supporter les coûts pourvu que le revendeur ait reçu l'approbation écrite de son client.

8.4. Les résiliations doivent toujours être faites par lettre recommandée.

9. RESPONSABILITE

9.1. La fourniture du Service constitue une obligation de moyen. SmartCall est responsable pour la fourniture du Service sur le réseau Internet ; le Client étant responsable de sa propre connexion à Internet, de préférence sur un lien dédié au Service et ayant les caractéristiques nécessaires au bon fonctionnement du Service.

9.2. La responsabilité SmartCall est limitée à sa faute grave et au dol. En dehors de ces hypothèses, SmartCall ne peut être tenue responsable d'une interruption du Service ou d'une diminution de la qualité du Service.

9.3. En aucun cas, SmartCall, ses préposés, agents, sous-traitants et fournisseurs, ne peuvent être tenus responsables des faits suivants :

9.3.1. Le fait que le Service ne satisfasse pas à l'usage qui était prévu par le Client à moins qu'une garantie à ce titre ne figure expressément

dans les spécifications de la commande ;

9.3.2. Le contenu des informations transmises ou rendues accessibles par le Client via le Service à des tiers et vice versa ;

9.3.3. Tout abus ou toute utilisation frauduleuse du Service par le Client ou un tiers ;

9.3.4. Les problèmes ou les pannes techniques et les pannes de réseau et de la maintenance des équipements de télécommunications nécessaires au Service, tels que le raccordement téléphonique, le matériel et les logiciels y afférant.

9.3.5. Le choix, l'utilisation et les objectifs poursuivis par le Client dans le cadre du Service

9.3.6. Le délai entre le moment où le Service est demandé et sa livraison ou connexion effective, une connexion tardive ou du rejet de la demande du Service ;

9.3.7. Les frais, les indemnités ou les dommages occasionnés par le fait que le Client ne respecte pas les obligations qui résultent du Contrat ;

9.3.8. Une violation par le Client des dispositions légales ;

9.3.9. Tous les dommages possibles concernant des informations, de fichiers informatiques ou de données susceptibles de naître par suite de l'utilisation par le Client du Service, du réseau et de l'équipement relatif au Service ;

9.3.10. Des temps d'accès à Internet, des délais de transmission des données ou de leur qualité et des éventuelles restrictions d'accès aux réseaux et serveurs connectés à Internet.

9.4. SmartCall ne peut être tenue responsable de tout dommage indirect, qu'il soit matériel ou immatériel et en particulier pour personnel excédentaire ou chômage technique, toute provision, tout manque-à-gagner, perte de données, de revenus, de bénéfices, de chances, de clientèle et/ou de commandes, pertes de perspectives commerciales augmentation de frais ou réduction insuffisante d'économies projetées, et ce, indépendamment du caractère prévisible ou non de ces dommages.

9.5. Le Client garantira SmartCall contre tous frais, indemnités, dommages, actions, dépenses et procédures réclamées ou intentées par des tiers et résultant des actes, fautes ou négligences du Client.

9.6. En tout état de cause, en cas de responsabilité SmartCall au titre du Contrat, celle-ci sera quantitativement limitée au plus bas des deux montants suivants : (i) l'ensemble des paiements qui ont été effectués au titre du Contrat par le Client à SmartCall durant les 6 mois précédant le sinistre ayant donné lieu à la responsabilité SmartCall ou (ii) 500 €.

9.7. Les plaintes ou les contestations relatives aux Services fournis par SmartCall doivent toujours être adressées par lettre recommandée à SmartCall :

9.7.1. en cas de livraison de Produits, dans les 15 jours calendriers après livraison.

9.7.2. en cas de fourniture d'un Service, dans les 10 jours calendriers à compter de la connexion ou de la date de survenance du sinistre. A défaut de contestation, les Services et Produits fournis seront réputés avoir été acceptés irrévocablement et inconditionnellement.

10. SUSPENSION ET RESILIATION DU CONTRAT

10.1. Selon la procédure décrite ci-après, SmartCall se réserve le droit de suspendre la fourniture d'un Service ou la livraison d'un Produit en cas de violation d'une obligation contractuelle par le Client

10.1.1. SmartCall adressera successivement trois rappels au Client, l'invitant à se conformer à ses obligations contractuelles.

10.1.2. Si le troisième rappel n'est pas suivi d'effet, SmartCall adressera au Client une mise en demeure par recommandé l'invitant à satisfaire à ses obligations dans un délai de 8 jours calendriers à dater de la mise en demeure.

10.1.3. A défaut pour le Client de remédier au manquement invoqué dans le délai précité dans le troisième rappel, et sans préjudice de tout autre droit qu'elle détient au titre du Contrat, SmartCall aura le droit de limiter le Service au service minimum. SmartCall se réserve le droit de réclamer les coûts pour la remise en Service.

10.2. Dans les cas suivants, sans préjudice de son droit à des dommages et intérêts, SmartCall a le droit de résilier le Contrat (et donc, par le biais d'une notification écrite adressée au Client), de mettre fin de façon définitive, de plein droit et avec effet immédiat à la fourniture du Service :

10.2.1. si, dans un délai de 30 jours calendriers à compter de la mise en demeure conformément à l'article 10.1.2. ci-avant, il n'a pas été remédié au manquement visé à l'article 10.1. ;

10.2.2. si le Client se trouve en état de faillite, d'insolvabilité ou de cessation de paiements, d'ébranlement de crédit ou en cas de liquidation ou de dissolution.

10.2.3. en cas de saisie pratiquée sur l'ensemble ou une partie des biens du Client à la requête d'un créancier ou au cas où d'autres mesures d'exécution ou de conservation seraient prises à l'encontre des biens du Client ;

10.2.4. en cas de preuves ou de fortes présomptions de fraude dans le chef du Client ou si le Client a fourni de faux renseignements ;

10.2.5. en cas de hausses anormales des frais de consommation, sans justification satisfaisante des raisons de ladite hausse et sans que la Client ne fournisse des garanties de paiement suffisantes ;

10.2.6. sur injonction du pouvoir administratif ou judiciaire.

10.3. L'intégralité des sommes dues par le Client au titre du Contrat devient immédiatement exigible en cas de résiliation.

11. FORCE MAJEURE

11.1. Aucune des parties ne peut être tenue responsable de tout dommage que subit l'autre partie si le non-respect de ses obligations contractuelles résulte d'un cas de force majeure.

11.2. Sont assimilés à des cas de force majeure des circonstances imprévues qui sont de nature à empêcher l'exécution du Contrat ou qui la grevent et/ou la rendent disproportionnellement coûteuses au point qu'on ne puisse pas raisonnablement exiger de l'autre partie un respect

rigoureux du Contrat. Sont notamment considérés dès lors comme des cas de force majeure, les événements suivants : grève, siège d'une entreprise, épidémie, rupture de contrat, pénuries ou faillite d'un/des fournisseur(s) d'SmartCall, catastrophes naturelles ou restrictions légales ou administratives.

12. CESSIONS – SOUS-TRAITANCE

12.1. Le Client ne peut céder, ni entièrement, ni partiellement, ses droits et obligations découlant du Contrat à des tiers, sauf autorisation écrite et préalable d'SmartCall.

12.2. SmartCall aura le droit de céder, entièrement ou partiellement, ses droits et obligations découlant du Contrat à des tiers, sans l'autorisation du Client.

12.3. SmartCall se réserve le droit de charger un/des sous-traitant(s) de l'exécution totale ou partielle du Contrat sans se décharger de ses obligations contractuelles à l'égard du Client.

13. PROTECTION DE LA VIE PRIVEE

13.1. Les données à caractère personnel transmises par le Client sont enregistrées dans les fichiers d'SmartCall. SmartCall traite les données personnelles du Client pour les finalités suivantes : fourniture et facturation de services de télécommunications, l'interconnexion avec d'autres opérateurs et sa facturation, gestion de litiges, gestion de la relation avec le Client, études de marché, réalisation d'annuaires et services de renseignements ou d'annuaires d'adresses URL, la lutte contre la fraude et infractions, le contrôle de qualité de service, l'envoi d'informations commerciales et la réalisation de campagnes au Client et ses collaborateurs sur les produits et les Services d'SmartCall et d'autres entreprises auxquelles SmartCall est liée par contrat. Les données ne seront communiquées à des tiers que pour les finalités spécifiées ci-dessus. Le Client peut s'opposer au traitement des données personnelles dans un but de marketing direct en prenant contact avec SmartCall.

13.2. Les données du Client seront conservées conformément aux délais de conservation prévus par la réglementation.

13.3. Le Client bénéficie d'un droit d'accès et de rectification de ses données personnelles.

14. RECEVABILITE – DROIT APPLICABLE – COMPETENCE

14.1. Le Contrat, l'interprétation et son exécution sont soumises au droit belge.

14.2. En cas de litiges, seuls les tribunaux de Bruxelles sont compétents

15. MAINTENANCE

15.1. Un contrat de maintenance préventive est obligatoire pour tous les clients en central téléphonique physique ou virtualisé. Ce contrat de maintenance, sauf indication contraire sur le bon de commande/contrat, prendra effet au plus tard le 13^e mois suivant la date de signature du contrat initial. Le montant sera généralement fixé à 5€/mois/poste actif «