

CONDITIONS GENERALES DE VENTE - SERVICES FAST INTERNET ACCESS – 11.2018

ENTRE :

La société MAC TELECOM S.A.,

Dont le siège social est situé Gulledelle 92, 1200 Bruxelles,

N° TVA numéro BE 0476 628 207

Représentée par M , dûment habilité à cet effet,

(Ci-après "MAC Telecom")

La société

N° TVA.....

Dont le siège social est situé

Représentée par..... dûment habilité à cet effet,

(Ci-après "Le Client")

1. DEFINITIONS

Dans les présentes conditions générales, les termes dont la liste suit ont exclusivement le sens donné dans leur définition.

« **Bon de commande** » désigne le formulaire « bon de commande de services IP » par lequel le Client souscrit aux Services de MAC Telecom.

« **Client** » désigne la personne physique, morale ou l'association de fait avec qui le Contrat a été conclu, en ce compris toute personne qui agit ou dont on peut raisonnablement présumer qu'elle agit avec l'habilitation, à la connaissance ou avec l'accord tacite du Client.

« **Compensations** » désigne les compensations financières éventuellement accordées par MAC Telecom au Client en cas de non respect des Engagements de Service figurant dans l'Annexe 2.

« **Conditions générales** » désignent les présentes, à l'exclusion des éventuelles conditions générales et particulières du Client, lesquelles ne font pas partie du Contrat.

« **Contrat** » désigne les présentes Conditions Générales, leurs Annexes et le Bon de Commande.

« **Date de Réception** » désigne la date à laquelle les Services souscrits par le Client sont mis à sa disposition, telle que précisée à l'art. 4 des présentes conditions.

« **Description des Services** » désigne les Services que MAC Telecom peut offrir au Client, tels que décrits à l'Annexe 1.

« **Durée des Services** » désigne la durée initiale des Services telle qu'indiquée sur le Bon de commande, ainsi que toute prolongation de celle-ci.

« **Engagements de Service** » désigne les engagements de qualité des Services que MAC Telecom prend à l'égard du Client, tels que décrits à l'Annexe 2.

« **Équipements** » désigne tout équipement fourni au Client par MAC Telecom dans le cadre des Services, tel que décrit à l'Annexe 1.

« **Étude de Faisabilité** » désigne (1) le test radio réalisé par MAC Telecom sur le Site pour s'assurer de la possibilité de délivrer les Services au Client, (2) l'examen de la possibilité d'installer sur le Site une antenne qui reçoive le signal radio du Réseau, et qui puisse être raccordée au réseau du Client.

« **Interlocuteur Privilégié** » désigne l'interlocuteur de MAC Telecom chez le Client, disponible pour répondre aux questions de MAC Telecom, et habilité à appeler le Support Client pour générer une intervention de MAC Telecom. Il est désigné pendant toute la durée du Contrat selon les modalités définies à l'article 3.7 des présentes conditions.

« **Propriétaire** » désigne le propriétaire de l'immeuble dans lequel se situent les locaux du Client ou toute personne habilitée à autoriser l'installation des Équipements de MAC Telecom dans cet immeuble et sur le toit de celui-ci.

« **Réseau** » désigne le réseau de télécommunications de MAC Telecom.

« **Services** » désigne le ou les services souscrits par le Client.

« **Site** » désigne (1) les locaux du Client dont l'adresse figure sur le Bon de commande, (2) le toit de l'immeuble dans lequel sont situés ces locaux, et sur lequel est installée l'antenne de MAC Telecom permettant la connexion du Client au Réseau.

« **Société Affiliée** » désigne toute société contrôlée par MAC Telecom ou étant sous un contrôle commun de MAC Telecom et d'une autre société.

« **Station de Base** » désigne un équipement émettant et recevant des ondes hertziennes, faisant partie du Réseau.

« **Support Client** » désigne le service à distance d'aide au Client mis en place par MAC Telecom 24 h sur 24, 7 j sur 7, 365 j sur 365.

2. FOURNITURE DES SERVICES

2.1 Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les principes régissant la fourniture des Services par MAC Telecom au Client et sont complétées par les Annexes et le Bon de commande.

2.2 MAC Telecom fournira les Services conformément aux engagements contenus dans l'Annexe 2 intitulée *Engagements de Service*.

2.3 Le Client confirme avoir connaissance de l'Internet et de ses limites, et notamment de ses caractéristiques fonctionnelles et de ses performances techniques, des risques de perturbation, du temps nécessaire à la consultation et/ou au transfert des informations, des risques liés au transfert de données ainsi qu'à toute connexion à un réseau ouvert. En conséquence, par l'acceptation du Contrat, le Client reconnaît qu'il accepte de tels risques et limitations ainsi que toutes les conséquences éventuelles qui pourraient en découler.

2.4 MAC Telecom n'exerce aucun contrôle sur les contenus (y compris les logiciels) transmis, reçus, hébergés par l'intermédiaire des Services et n'encourt aucune responsabilité envers le Client à cet égard.

2.5 Dans le cadre de la fourniture par MAC Telecom d'un service "nom de domaine", le Client déclare reconnaître que MAC Telecom ne peut garantir : (a) les délais de prise en compte de la demande d'enregistrement d'un nom de domaine, (b) que le nom de domaine souhaité sera disponible ou que son utilisation sera approuvée par l'organisme responsable de son attribution, (c) qu'en cas de disponibilité ou d'approbation, son utilisation sera autorisée et n'enfreindra pas les droits d'un tiers ou les lois et règlements applicables.

2.6 MAC Telecom se réserve le droit de supprimer tout contenu ou d'empêcher ou restreindre l'accès à tout contenu, dont elle serait amenée à avoir connaissance au titre de la fourniture des Services et qui se révélerait

Exclusion de responsabilité légale : Ce document ainsi que et toutes les pièces et informations jointes sont établis à l'intention exclusive de son destinataire et sont confidentiels. Celui-ci s'engage à respecter cette confidentialité et à ne pas transmettre l'information contenue dans le présent document à des tiers sans l'autorisation explicite de Mac Telecom S.A.

contraire au Contrat, aux lois et aux bonnes mœurs, à toute réglementation ou à tout code de conduite applicable en la matière. MAC Telecom pourra être amenée à fournir des informations relatives au contenu hébergé ou transmis par l'intermédiaire des Services, à la demande de toute autorité judiciaire ou de police sans encourir aucune responsabilité à ce titre.

2.7 MAC Telecom peut à tout moment prendre toutes les mesures qu'elle juge appropriées pour s'assurer de l'intégrité et du bon fonctionnement du Réseau, de ses Équipements, de ses Services, et notamment restreindre ou bloquer l'accès aux Services dans le cas où le fait de continuer à fournir les Services occasionnerait ou pourrait occasionner : (a) des dommages ou des risques de dommages au Réseau, aux Services ou l'impossibilité pour MAC Telecom de fournir les Services à ses autres clients, (b) des difficultés techniques affectant le Réseau, les Équipements ou toute autre infrastructure connectée au Réseau ou aux Services de MAC Telecom.

3. OBLIGATIONS DU CLIENT

Il appartient au Client de :

3.1 S'assurer que les Services sont conformes à ses besoins.

3.2 Prendre soin des Équipements situés dans ses locaux et conserver ceux-ci conformément aux instructions éventuellement fournies par MAC Telecom. Les risques de dommages ou de destruction des Équipements situés dans les locaux du Client sont transférés au Client à compter de la livraison desdits Équipements.

3.3 Respecter la propriété de MAC Telecom sur les Équipements. A cet égard, le Client s'interdit de céder, louer ou donner en garantie les Équipements ou de grever ceux-ci d'une quelconque sûreté.

3.4 Utiliser les Équipements conformément aux instructions données par MAC Telecom et veiller à ne pas modifier ou déplacer les Équipements ou créer des interférences avec ces derniers.

3.5 Le Client s'engage à apporter à MAC Telecom (à ses employés, agents, représentants ou sous-traitants) toute l'assistance nécessaire en vue de l'accomplissement de ses obligations au titre du Contrat, et à permettre à MAC Telecom d'accéder au Site dans ce but moyennant le respect d'un préavis raisonnable.

3.6 Le Client s'engage à effectuer toutes les démarches utiles pour obtenir les permis et autorisations nécessaires à l'installation des Équipements et à la réalisation de l'Étude de Faisabilité. À la demande de MAC Telecom, le Client délivrera à celle-ci copie de tout accord et/ou document nécessaires à l'obtention des autorisations nécessaires, dans un délai maximal de quinze (15) jours ouvrés à compter de cette demande.

Par ailleurs, le Client s'engage à faire ses meilleurs efforts pour faciliter la réalisation de l'Étude de Faisabilité.

3.7 Un Interlocuteur Privilégié sera désigné par le Client pendant toute la durée du Contrat : son nom et ses coordonnées figurent sur le Bon de

commande. Le Client garantit que l'Interlocuteur Privilégié désigné aura tous pouvoirs et qualités pour traiter avec MAC Telecom dans le cadre de la fourniture des Services ainsi que pour prendre toute décision ou tout engagement nécessaires. Le Client informera sans délai MAC Telecom de tout changement d'Interlocuteur Privilégié ou de toute modification de ses coordonnées. En cas d'absence de l'Interlocuteur privilégié, le Directeur Général, l'Administrateur Délégué ou le gérant tel que figurant au Moniteur Belge, deviendra l'Interlocuteur Privilégié.

3.8 Le Client s'engage à ne pas utiliser les Services aux fins de transmettre, répandre, publier ou conserver des contenus qui : (a) contreviennent aux lois et règlements applicables sur le plan local ou international; (b) constituent des contrefaçons de brevets, marques, secrets de fabrication, droits d'auteur ou de tout autre droit de propriété intellectuelle appartenant à un tiers; (c) constituent des propos diffamatoires, dénigrants, menaçants, obscènes, offensants ou sont constitutifs de harcèlement; (d) incitent à la violence contre les personnes ou les biens ou encouragent à la violation des droits d'un tiers; (e) représentent une atteinte aux règles protégeant la vie privée des personnes; (f) contiennent des virus informatiques, des « chevaux de Troie » ou tout autre programme informatique voué à interrompre, détruire, entraver, corrompre, étudier ou modifier sans autorisation les données, programmes, systèmes informatiques et de réseau et équipements de télécommunications ou à obtenir un accès non autorisé à ces éléments ou (g) sont constitutifs de démarchage, de promotion publicitaire non sollicités, de chaînes de messages ou de toute autre forme de sollicitation.

3.9 Dans le cas où le Client bénéficie d'un routeur et/ou d'un firewall géré par MAC Telecom, le Client s'interdit de modifier, supprimer ou désactiver tout mot de passe ou adresse IP mis en place par MAC Telecom, sans l'autorisation préalable écrite de MAC Telecom.

4. RECEPTION DES SERVICES

4.1 La Réception des Services intervient le jour où les Services sont considérés comme acceptés par le Client conformément aux conditions, aux délais et aux modalités stipulés au point 1 de l'Annexe 2.

4.2 La Date de Réception des Services figure sur le formulaire "Acceptance of Service" visé au point 1 de l'Annexe 2.

5. ÉQUIPEMENTS

5.1 Les Équipements sont et demeurent la propriété exclusive de MAC Telecom ou de ses ayant droits, et le Client reconnaît n'être investi au titre du Contrat d'aucun droit sur les Équipements hormis les droits d'usage et de jouissance paisible.

5.2 Pour les Équipements situés sur le Site, le Client s'engage : (a) à veiller à leur conservation, les risques de dommage et de destruction lui étant transférés à la livraison; (b) à disposer d'une police d'assurance appropriée, d'une couverture au moins équivalente au coût total de remplacement des Équipements. A cet effet, il est précisé au Client que la valeur totale approximative des Équipements standards est de cinq mille euros (5.000 € : l'antenne 2.000 €, le routeur 1.500 €,

Mac Telecom SA - Gulledele 92, 1200 Brussels

le Network Terminal 1.500 €), et que si les Équipements comprennent une antenne de type point à point, leur valeur totale se situe entre douze mille euros (12.000 €) et vingt mille euros (20.000 €). Dans toutes les hypothèses, le

Client s'engage à installer les Équipements dans un environnement adapté, et à fournir les sources d'alimentation électrique et les moyens de connexion requis tels que spécifiés par MAC Telecom ou par la documentation du fabricant portée à la connaissance du Client.

5.3 Toute intervention sur le Site ou dans l'immeuble accueillant le Site, tout remplacement des Équipements et toute remise en état des Équipements rendus nécessaires à la suite : (a) des dommages aux Équipements non imputables à MAC Telecom ou à ses fournisseurs, (b) de modifications apportées aux Équipements non approuvées par MAC Telecom ou ayant été réalisées par du personnel non agréé par MAC Telecom, (c) de l'utilisation impropre des Équipements par le Client, (d) du non-respect par le Client des prescriptions du fabricant des Équipements concernant leurs modalités d'utilisation, seront facturés par MAC Telecom au Client.

5.4 Tout logiciel fourni au Client au titre du Contrat l'est sur la base d'un droit non exclusif et non transférable d'utilisation, aux fins d'utilisation uniquement dans le cadre des Services fournis par MAC Telecom. Les logiciels ainsi fournis sont et demeurent la propriété de MAC Telecom ou de ses donneurs de licence, et le Client reconnaît n'être investi au titre du Contrat d'aucun droit de propriété intellectuelle sur lesdits logiciels. Le Client ne pourra en aucun cas reproduire, décompiler, désassembler, adapter ou modifier les logiciels.

6. CONDITIONS FINANCIERES

6.1 MAC Telecom facture les Services sur la base des tarifs indiqués dans le Bon de commande. La facturation se fera à compter de la Date de Réception.

6.2. Les factures sont envoyées au Client le premier jour de chaque mois et payables au comptant, en euros, sous quinze (15) jours ouvrés. Pour la première et la dernière facture, la facturation se fera pro rata temporis.

6.3 Tous les montants dus à MAC Telecom sont calculés hors TVA. La facture est payable TVA comprise.

6.4 Le respect des échéances de paiement de toutes les sommes dues à MAC Telecom est une obligation essentielle du Client. Les factures non réglées à l'échéance porteront de plein droit et sans mise en demeure préalable un intérêt mensuel de 1%, tout mois commencé étant considéré comme dû, ainsi qu'une clause pénale de 10 % du montant principal avec un minimum irréductible de 65 €.

Ce droit de facturer des intérêts est sans préjudice du droit de MAC Telecom de considérer le non-paiement des sommes dues par le Client comme un manquement à une obligation essentielle entraînant la résiliation de plein droit du Contrat.

7. DUREE - RESOLUTION – RESILIATION DU CONTRAT

7.1 Le Contrat prend effet à la date de signature du Bon de Commande, et reste en vigueur jusqu'à l'expiration de la Durée des Services, à moins qu'il n'y soit mis fin de manière anticipée en application des termes du Contrat. La Durée initiale des Services est indiquée sur le Bon de commande, et a pour point de départ la Date de Réception. A l'issue de la Durée initiale des Services, le Contrat sera tacitement reconduit par périodes de douze (12) mois successives, sauf renouveau envoyé par le Client par lettre recommandée avec accusé de réception respectant un préavis d'au moins trente (30) jours calendaires avant la fin de la période contractuelle en cours.

7.2 Au cas où les autorisations nécessaires à l'installation des Équipements n'ont pas été obtenues dans un délai de six (6) mois à compter de la signature du Bon de Commande, le Contrat sera résolu de plein droit le jour suivant l'envoi par l'une des parties d'une lettre recommandée avec avis de réception à l'autre partie, en vue de signaler cette absence d'autorisations. La résolution ne pourra donner lieu au paiement d'aucune indemnité de part et d'autre.

En cas de résultats négatifs de l'Étude de Faisabilité, le Contrat sera résolu de plein droit le jour suivant l'envoi par MAC Telecom d'une lettre recommandée avec avis de réception au Client, en vue de signaler ces résultats négatifs. La résolution ne pourra donner lieu au paiement d'aucune indemnité de part et d'autre.

7.3 Sans préjudice d'autres droits ou recours dont elles pourraient par ailleurs disposer, chacune des parties pourra résilier le présent Contrat : (a) au cas où, trente (30) jours calendaires après avoir été mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception de remédier au manquement substantiel à l'une de ses obligations contractuelles, l'autre partie n'y remédie pas; (b) en cas de procédure de redressement, de liquidation judiciaire ou de faillite affectant l'autre partie. La date de résiliation sera la date de réception par l'autre partie de la lettre recommandée avec accusé de réception notifiant la résiliation du Contrat.

7.4 Sous réserve des dispositions de l'art. 7.1 des présentes, le Client pourra résilier le Contrat à tout moment par lettre recommandée avec accusé de réception aux conditions d'indemnisation suivantes :

- si la résiliation intervient au cours de la durée initiale qui figure sur le Bon de Commande et avant le délai de trente jours calendaires visés à l'art. 7.1, le Client restera devoir à MAC Telecom la totalité des montants qui, en l'absence de résiliation, auraient dû être facturés pour les Services souscrits jusqu'au terme du Contrat,
- si la résiliation intervient, à tout moment, au cours du délai de trente jours calendaires visés à l'art. 7.1 et après la durée initiale qui figure sur le Bon de Commande, le Client restera devoir à MAC Telecom une indemnité équivalente à la période restante jusqu'à la fin de la durée de reconduction tacite annuelle.

La date de notification de résiliation sera la date de réception de la lettre recommandée avec

accusé de réception notifiant la résiliation du Contrat.

7.5 Dès l'expiration ou la résiliation du Contrat, pour quelque cause que ce soit, le Client doit : (a) cesser immédiatement toute utilisation des Services ou des Équipements fournis, (b) restituer sans délai les Équipements en bon état sous réserve de leur usure normale, (c) autoriser MAC Telecom à pénétrer sur le Site, durant les heures et jours ouvrables, aux fins de retirer tout ou partie des Équipements fournis.

8. PROPRIETE INTELLECTUELLE - CONFIDENTIALITE

8.1 L'ensemble des droits de propriété intellectuelle relatif aux Services et à la technologie, au savoir-faire et aux connaissances utilisés dans le cadre de la fourniture des Services sont la propriété soit de MAC Telecom, soit de ses donneurs de licence et le Client reconnaît n'être investi au titre du Contrat d'aucun droit sur ces éléments.

8.2 MAC Telecom et le Client reconnaissent qu'ils sont susceptibles, dans le cadre du Contrat, de recevoir l'un de l'autre des informations confidentielles et des secrets commerciaux (« les Informations Confidentielles »). Toute information communiquée par une partie à l'autre partie au titre du Contrat sera considérée comme une Information Confidentielle à moins qu'elle n'ait été explicitement qualifiée de non confidentielle. MAC Telecom et le Client s'engagent à maintenir les Informations Confidentielles secrètes, et à ne pas divulguer celles-ci à des tiers sans le consentement de la partie qui a divulgué l'Information Confidentielle sauf lorsque cette divulgation est exigée par une décision émanant d'une autorité judiciaire compétente. Les Informations Confidentielles ne comprennent pas l'information qui : (a) est dans le domaine public au jour de sa divulgation ; (b) est tombée par la suite dans le domaine public autrement que par une violation du présent article ou (c) a été régulièrement reçue de la part d'un tiers.

9. RESPONSABILITE

9.1 Dans le cadre de l'exécution du Contrat, MAC Telecom est expressément soumise à une obligation de moyens, et apportera à l'exécution de ses prestations les soins que le Client est en droit d'attendre d'un bon professionnel.

9.2 MAC Telecom ne sera pas responsable à l'égard du Client pour tous dommages indirects tels que notamment les pertes de revenus, d'affaires, d'économies ou de profits prévus, ou de toutes pertes indirectes quelles qu'elles soient.

9.3 En tout état de cause, la responsabilité totale et cumulée de MAC Telecom à l'égard du Client ou de toute autre personne qui se substituerait à lui, dans le cadre de ses obligations au titre du Contrat, ne peut pas excéder l'équivalent de trois mois d'abonnement sur la base de l'abonnement effectivement payé par le Client au cours des six (6) derniers mois précédant toute réclamation. La responsabilité de MAC Telecom consécutive au dépassement du délai d'installation, à la non disponibilité des Services ou au non-respect du temps de rétablissement des Services sera limitée aux Compensations. Ces dernières resteront en toute hypothèse soumises à la limite de responsabilité énoncée au présent article 9.3.

Mac Telecom SA - Gulledele 92, 1200 Brussels

10. FORCE MAJEURE

10.1 Les parties n'encourent aucune responsabilité lorsqu'elles auront été empêchées d'exécuter leurs obligations en raison de la survenance d'un événement échappant à leur contrôle raisonnable tel que notamment, et sans

que la présente énumération ne soit limitative, tout fait de guerre, conflit armé, émeute, insurrection, actes de terrorisme, sabotage, attentats criminels, explosions, incendies, catastrophes naturelles, tempêtes, calamités naturelles, foudre, dégâts des eaux, interruption de la fourniture d'électricité, fait du prince et plus généralement tout fait d'une autorité administrative, gouvernementale ou locale.

10.2 MAC Telecom n'encourra aucune responsabilité lorsqu'elle aura été empêchée d'exécuter ses obligations en raison d'une injonction, d'une décision ou d'un acte émanant d'une autorité administrative ou judiciaire compétente ou d'une instruction d'une organisation de service de secours.

10.3 Dans le cas où MAC Telecom ne serait pas en mesure de fournir les Services en raison d'un événement tel que décrit aux articles 10.1 et 10.2 pendant plus de trente (30) jours calendaires consécutifs, le Client et/ou MAC Telecom pourra(ront) résilier les Services concernés sans frais supplémentaires par envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception.

11. INDEMNISATION ET RECOURS CONTRE LES TIERS

Le Client indemniserà MAC Telecom de tous dommages, toutes pertes, tous frais (notamment les frais légaux, de justice et de conseil), toutes condamnations (en ce compris celles découlant de la violation d'une obligation de confidentialité ou de la violation de droits de propriété intellectuelle) résultant : (a) du contenu de toute communication adressée au moyen des Services ou (b) de toute réclamation dirigée contre MAC Telecom découlant de la fourniture des Services au Client ou (c) de l'utilisation de tout Equipement de manière non conforme aux termes du Contrat ou (d) de tout autre manquement ou négligence du Client en rapport avec les Services ou les Équipements.

12. NOTIFICATIONS

Toute notification devra être faite par écrit aux adresses respectives des parties telles que mentionnées sur le Bon de commande, sauf modification de cette adresse dûment notifiée par la partie concernée, et pourra être remise en mains propres, par courrier (la notification étant alors présumée avoir été reçue au plus tard trois (3) jours ouvrés après son envoi) ou par télécopie.

13. DISPOSITIONS GENERALES

13.1 Le Client ne pourra pas céder ses droits et obligations au titre du Contrat sans le consentement écrit et préalable de MAC Telecom. MAC Telecom peut céder le Contrat à chacune de ses Sociétés Affiliées ou à une

société tierce. MAC Telecom informera le Client de la réalisation de telles cessions.

13.2 MAC Telecom pourra sous-traiter ses obligations mais restera en cette hypothèse le cocontractant direct du Client au titre du Contrat.

13.3 Le non-exercice par l'une des parties de l'un quelconque de ses droits au titre du Contrat ne sera pas considéré comme étant une renonciation à se prévaloir d'un tel droit, à moins que la partie se désistant ne reconnaisse la renonciation par écrit.

13.4 Si une quelconque stipulation du Contrat ou l'application de celle-ci à une partie ou à une circonstance devait, dans quelque mesure que ce soit, être déclarée non valide, illégale ou inexécutable dans quelque juridiction que ce soit, cette stipulation sera retirée du Contrat pour ce qui concerne ladite juridiction (mais pas pour ce qui concerne d'autres juridictions, dans la mesure permise par la loi), et n'affectera pas les stipulations restantes. Les parties conviennent, dans ce cas, de substituer à une telle stipulation, une stipulation valide susceptible d'atteindre au mieux l'intention recherchée et l'effet économique de la stipulation qui a été retirée du Contrat.

13.5 Les Annexes font partie intégrante du Contrat. En cas d'ambiguïté, d'incohérence ou de contradiction entre les termes des présentes Conditions Générales, du Bon de commande et des Annexes ou de tout autre document mentionné dans les présentes, cette ambiguïté, incohérence ou contradiction sera résolue en faisant prévaloir par ordre de priorité :

- le Bon de Commande signé et/ou paraphé par les parties
- les Conditions Générales
- les Annexes

13.6 Les Parties n'ont souhaité constituer entre elles aucun lien de subordination, ni aucune société ou association, de droit ou de fait ou toute autre relation de cette nature. Aucune des parties n'aura le pouvoir d'engager l'autre Partie de quelque manière que ce soit.

13.7 Le Contrat constitue l'ensemble de l'accord entre les parties en ce qui concerne l'objet des présentes et, à défaut de stipulation contraire, remplace tous documents écrits, déclarations, négociations ou accords préexistants en rapport avec l'objet du Contrat.

13.8 Le Contrat ne pourra être modifié que par un avenant signé des deux parties.

13.9 La validité, l'interprétation ou l'exécution du Contrat est régie par le droit belge et les parties conviennent expressément que tout litige découlant du Contrat sera porté devant les Tribunaux de Bruxelles.

ANNEXE 1 : DESCRIPTION DES SERVICES

Table des matières

1. Introduction
2. Description des Services
3. Garanties de service
4. Tarification
5. Équipements fournis et installés par MAC Telecom

1. INTRODUCTION

À l'exception des services asymétriques et/ou des services à vitesse non garantie, le Fast Internet Access est un service d'accès Internet :

- à haut débit
- à connexion permanente et illimitée (24h/24, 7j/7 et 365 jours par an)
- à vitesse de transmission garantie et symétrique avec possibilité de crête en fonction de l'offre souscrite.

2. DESCRIPTION DES SERVICES FAST INTERNET ACCESS

Les Services Fast Internet Access comprennent en standard :

- la connexion à Internet à travers le réseau MAC Telecom,
- la fonction relais du courrier électronique,
- le Support Client (24/24, 7/7, 365/365).

Les Services Fast Internet Access comprennent en option :

- La fourniture, l'installation et la gestion d'un routeur,
- l'enregistrement ou le rapatriement du nom de domaine demandé par le Client (soit .com, soit .org, soit .net, soit .be),
- la fourniture d'adresses IP publiques fixes demandées par le Client,
- la fourniture d'un nombre déterminé de comptes e-mail en fonction de chaque offre,
- le contrôle antivirus des mails.

Ces Services sont disponibles en deux versions :

- accès haut débit symétrique et garanti : MAC Telecom offre une bande passante garantie en réception et en émission,
- accès haut débit symétrique et garanti avec possibilité de crêtes : MAC Telecom garantit un niveau minimum de bande passante en réception et en émission, tout en laissant au Client la disposition d'une bande passante supérieure mais non garantie.

Des options sont disponibles dans chacune des versions et le service Fast Internet Access est disponible dans une large gamme de vitesses.

3. GARANTIES DE SERVICE

MAC Telecom garantit la bande passante du point de connexion client au point d'accès MAC Telecom à Internet. MAC Telecom ne peut contrôler ni garantir la vitesse en dehors de son propre réseau.

Selon que le Client a choisi ou non d'utiliser un routeur fourni et géré par MAC Telecom, le point de connexion du Client au réseau MAC Telecom est :

- le point de connexion de l'équipement client au routeur MAC Telecom,
-

Mac Telecom SA - Gulledele 92, 1200 Brussels

+32 (0)2 790 90 90 +32 (0)2 790 90 93 BTW: BE 0476 628 207

Website: www.mactelecom.com

Customer support: support@mactelecom.com

General: info@mactelecom.com



- le point de connexion au terminal réseau MAC Telecom.

4. TARIFICATION

Les différents Services fournis par MAC Telecom seront facturés en une seule facture qui fera apparaître le détail des services souscrits en fonction de chaque offre.

Les factures seront établies conformément aux indications figurant sur le Bon de Commande.

Le prix des Services se compose des éléments suivants :

- * frais d'installation : montant forfaitaire facturé une seule fois dès la Date de Réception,
- * abonnement : montant forfaitaire facturé mensuellement pour une utilisation illimitée.

Le Client déclare avoir pris connaissance de la liste des grilles tarifaires des Services MAC Telecom et de les accepter. MAC Telecom se réserve le droit de modifier ces tarifs à tout moment en informant préalablement le Client des modifications proposées, par courrier électronique confirmé par lettre. A la réception de cette lettre le Client dispose d'un (1) mois pour accepter ou refuser ces modifications, par courrier électronique confirmé par lettre. Si, dans le délai d'un (1) mois MAC Telecom n'a pas été informée du refus du Client, les modifications proposées seront considérées comme acceptées et entreront immédiatement en vigueur. 5. ÉQUIPEMENTS FOURNIS ET INSTALLES PAR MAC TELECOM

Dans le cadre de l'offre Fast Internet Access, les Équipements fournis et installés par MAC Telecom sont les suivants :

- un terminal radio (ODU – Outdoor Unit avec antenne et mât) installé sur le toit. Le ODU est relié au NT (Network Terminal) dans les locaux du client ou dans un espace de distribution de l'immeuble réservé à cet effet,
- le câblage reliant le ODU au NT est de 35 mètres. Un supplément d'installation sera demandé pour un câblage plus long,
- le cas échéant, un routeur en option et/ou d'autres équipements à définir par le client.

Le ODU émet et reçoit en direction de la station de base, il est installé sur le toit du bâtiment. Le NT module/démodule et formate les données, il est installé dans un local de distribution de l'immeuble ou dans les locaux du Client. ODU et NT sont reliés par un câble coaxial.

ANNEXE 2 : ENGAGEMENTS DE SERVICE (Service Level Agreement - SLA)

MAC Telecom souhaite offrir à ses clients un engagement irréprochable au plan :

- du niveau de qualité de ses Services
- de la fiabilité de ses procédures
- des compensations financières accordées dans l'hypothèse où MAC Telecom ne respecterait pas le niveau de qualité auquel elle s'est engagée

Dans ce but MAC Telecom a défini des SLA extrêmement compétitifs dans les quatre domaines suivants :

- délai d'installation des Services
- disponibilité des Services
- temps de réparation (Time to Repair)
- maintenances, monitoring et support client

1 DELAIS D'INSTALLATION

Engagement

Sous réserve d'une Etude de Faisabilité positive et des autorisations nécessaires, MAC Telecom s'engage à délivrer ses Services au Client dans un délai "standard" de quinze (15) jours ouvrables suivant la signature du Bon de Commande par les deux parties.

Si un délai d'installation inférieur au délai standard est convenu à la demande du Client, la date pour laquelle MAC Telecom s'engage à délivrer les Services sera inscrite sur le Bon de Commande. Cette date servira de référence pour l'application de compensations financières dans l'hypothèse où MAC Telecom ne respecterait pas son engagement en matière de délai d'installation.

Date de Réception des Services

Un formulaire "Acceptance of Service" sera remis au Client au terme du délai d'installation standard. Le client sera tenu de renvoyer ce document dans les 5 jours ouvrables en indiquant son acceptation des Services. À défaut de réponse du Client dans ce délai, le service sera considéré comme accepté, et la date de Réception des Services sera fixée à la date de remise de ce formulaire.

Compensations financières

En cas de manquement de MAC Telecom à son engagement en matière de délais d'installation, le Client aura droit à des compensations financières. Ces compensations seront calculées selon les pourcentages du montant total htva facturé pour les frais d'installation, comme précisé dans le tableau suivant :

Dépassement du délai d'installation	Pénalités
entre 1 et 5 jours ouvrables	10% des frais d'installation
entre 6 et 10 jours ouvrables	20% des frais d'installation
entre 11 et 15 jours ouvrables	50% des frais d'installation
Plus de 15 jours ouvrables	100% des frais d'installation

2. DISPONIBILITE DU LIEN

Engagement

MAC Telecom garantit une disponibilité de ses liens de 99.95 % par an.

Modalités de calcul de la disponibilité

Si le client a souscrit plusieurs liens chez MAC Telecom, la disponibilité est mesurée en fonction de chaque lien. Dans le cas où plusieurs liens font partie d'un ensemble ou

d'une solution globale, un "ratio" du prix de la solution globale sera défini pour chaque lien.

La disponibilité du lien sera calculée au terme de chaque trimestre à partir de la date de Réception des Services.

Compensations financières

En cas de manquement de MAC Telecom à son engagement en matière de disponibilité du lien, le Client aura droit à des compensations financières. Ces compensations seront calculées selon les pourcentages du montant total htva facturé trimestriellement pour le lien dont la disponibilité a été mesurée, comme précisé dans le tableau suivant :

Disponibilité du lien (D)	Pénalités
98% < D < 99,9%	2% des montants facturés htva trimestriellement pour le lien concerné (ratio)
96% < D < 98%	4% des montants facturés htva trimestriellement pour le lien concerné (ratio)
93% < D < 96%	6% des montants facturés htva trimestriellement pour le lien concerné (ratio)
90% < D < 93%	8% des montants facturés htva trimestriellement pour le lien concerné (ratio)
D < 90%	10% des montants facturés htva trimestriellement pour le lien concerné (ratio)

3. TEMPS DE REPARATION D'UNE PANNE (TIME TO REPAIR - TTR)

Engagement

MAC Telecom garantit un temps de réparation de moins de quatre heures pour toute "panne" des Services. On entend par panne un problème de quelque sorte que ce soit qui interrompt les Services pendant une durée supérieure à 5 minutes consécutives.

Processus de réparation de la panne (Troubleshooting)

Si le Client appelle le support technique client de MAC Telecom suite à la survenance d'une panne, un "Trouble Ticket" (notification de problème) est immédiatement créé. Il y figurera, outre le descriptif de la panne, l'heure exacte d'appel, ainsi qu'un numéro unique communiqué au client et utilisé pour toute communication ultérieure au cours du Troubleshooting. Pendant le Troubleshooting le Client s'efforcera d'être disponible pour le personnel de MAC Telecom, et de coopérer avec celui-ci en vue de faciliter la réparation.

Modalités de calcul du TTR

La création du Trouble Ticket déclenche la comptabilisation du TTR. Dans un premier temps, le support technique de MAC Telecom recherchera l'origine ou la cause de la panne avec le Client. Lorsque le problème est identifié, le support technique effectuera diverses actions à distance pour tenter de réparer. S'il s'avère que ces opérations ne suffisent pas à rétablir les



paramètres dans leur statut normal, MAC Telecom enverra un expert pour résoudre le problème sur le Site. À partir du moment où le support technique de MAC Telecom a résolu le problème, le client en est informé par l'envoi d'un e-mail et le Trouble Ticket est fermé.

Si le Client a souscrit plusieurs liens chez MAC Telecom, le TTR sera mesuré pour chaque lien. Dans le cas où plusieurs liens font partie d'un ensemble ou d'une solution globale, un ratio du prix de la solution globale sera défini pour chaque lien. **Interruption du TTR**

Si pendant le Troubleshooting les événements suivants surviennent, le calcul du TTR est interrompu, et ce jusqu'à ce que la cause de cette interruption ait disparu de sorte que le personnel de MAC Telecom soit de nouveau en mesure de résoudre le problème :

- MAC Telecom n'a pas accès au site où les réparations doivent avoir lieu,
- le Client ou son représentant autorisé demande à MAC Telecom de suspendre le Troubleshooting (notamment lorsque le Client préfère que l'opération de Troubleshooting soit entreprise ou poursuivie à un moment ou à une date ultérieure),
- Le Client n'autorise pas MAC Telecom à opérer le Troubleshooting car cette action nécessiterait que d'autres services soient interrompus ou affectés pendant cette période,
- tout événement de force majeure au sens de l'article 10 des Conditions générales.

Compensations financières

En cas de manquement de MAC Telecom à son engagement en matière de temps de réparation, le Client aura droit à des compensations financières. Ces compensations seront calculées selon les pourcentages du montant total htva facturé trimestriellement pour le lien réparé, comme précisé dans le tableau suivant :

TTR	Pénalités
4 h < TTR < 5 h	2 % des montants facturés htva trimestriellement pour le lien concerné (ratio)
5 h < TTR < 6 h	4 % des montants facturés htva trimestriellement pour le lien concerné (ratio)
6 h < TTR < 7 h	6 % des montants facturés htva trimestriellement pour le lien concerné (ratio)
7 h < TTR < 8 h	8 % des montants facturés htva trimestriellement pour le lien concerné (ratio)
8 h < TTR	10 % des montants facturés htva trimestriellement pour le lien concerné (ratio)

Panne causée par le fait du Client ou d'un tiers

S'il apparaît pendant le Troubleshooting que la panne a été causée par l'équipement du Client ou fait suite à une action inappropriée de la part du Client ou d'un tiers, MAC Telecom facturera

ses prestations quelle qu'elle soit au tarif horaire de 100 € htva. En outre, tout déplacement de MAC Telecom chez le Client donnera lieu à la facturation d'un montant minimum forfaitaire de 100 €. Ces prestations seront facturées le mois suivant.

4 MAINTENANCES - MONITORING DU RESEAU - SUPPORT CLIENT

4.1 Maintenance préventives et maintenance d'urgence

MAC Telecom effectuera de temps à autre une maintenance préventive de son réseau, ou de la partie du Réseau installée spécialement pour le Client. La maintenance préventive a pour but d'assurer une qualité optimale des Services à long terme. Dans ce cas, MAC Telecom informera le Client de la nécessité d'effectuer une maintenance préventive, et s'efforcera de trouver avec lui la date, le moment ou la période durant laquelle cette maintenance sera réalisée. En toute hypothèse MAC Telecom s'engage à informer le Client au moins 24 heures à l'avance. La maintenance préventive ne donne pas lieu aux compensations financières visées ci-dessus aux points 2 et 3 ci-dessus (disponibilité du lien et temps de réparation).

Une maintenance d'urgence pourra être initiée à tout moment. Il y a urgence quand une maintenance doit impérativement être réalisée pour éviter la survenance d'un sinistre, d'une panne ou d'un problème important. MAC Telecom s'engage à faire ses meilleurs efforts pour contacter le Client dans les meilleurs délais. La maintenance d'urgence donne lieu aux compensations financières visées ci-dessus aux points 2 et 3 ci-dessus.

4.2 Monitoring du réseau

Le réseau de MAC Telecom est monitoré sur une base 24/7/365. Tous les équipements radio sont monitorés via un système de monitoring dédié qui génère des alarmes lorsque le statut du lien ne peut garantir la qualité des Service au Client. Plusieurs types d'alarmes ont été définis, allant des alarmes « critiques » (lorsqu'un lien n'est plus actif), jusqu'aux alarmes « warning » (lorsque des paramètres tels que « BER levels » ou « receive levels » se situent en deçà d'un niveau prédéfini).

Tous les équipements « front-end » du Client sont monitorés de la même façon, sauf décision contraire du Client. En outre, l'alimentation électrique du réseau est protégée par des onduleurs qui peuvent supporter jusqu'à 18 heures de coupure électrique. Par ailleurs, ces systèmes de back up sont eux aussi monitorés et génèrent des alarmes. En vue de garantir une pleine disponibilité du système, le monitoring basé à Bruxelles est lui-même supervisé par un monitoring externalisé.

Toutes les alarmes génèrent des actions immédiates menées par du personnel qualifié, apte à résoudre les problèmes avant que ceux-ci n'affectent le service délivré au Client. Dans le doute, et afin d'éviter ce risque, le support technique de MAC Telecom ouvrira immédiatement un Trouble ticket et en informera le Client au préalable. Dans ce cas, le processus de réparation sera soumis aux modalités et conditions définies ci-dessus au point 3.

4.3 Support technique client

Le support technique client est disponible pendant les heures de bureau (8h30-17h30) via le numéro de téléphone 02 790 90 00 pour toute question relative aux Services. En cas d'urgence exclusivement, le support technique client est également disponible en



dehors des heures de bureau (8h30-17h30) sur une base 24/7/365 via le numéro de téléphone gratuit 0800 50 622.

5. CONSIDERATIONS FINALES

5.1 Paiement des compensations financières

Si MAC Telecom ne fournit pas le service tel qu'il a été convenu avec le Client, celui-ci peut demander des compensations dans les conditions décrites aux points 1, 2 et 3 ci-dessus. Il incombe toutefois au Client de faire la démarche de demander ces compensations à MAC Telecom par l'envoi d'un courrier postal ou électronique avec la mention du numéro de Trouble Ticket endéans les 10 jours suivant la survenance du problème. Pour autant que le Client n'ait aucun retard de paiement, MAC Telecom lui fera parvenir une note de crédit à valoir sur le montant de la facture du mois suivant.

5.2 Modifications

MAC Telecom se réserve le droit de modifier la présente annexe à tout moment en informant préalablement le Client des modifications proposées, par courrier électronique confirmé par lettre. À la réception de cette lettre le Client dispose d'un (1) mois pour accepter ou refuser ces modifications, par courrier électronique confirmé par lettre. Si MAC Telecom n'a pas été informée du refus du Client dans ce délai, les modifications proposées seront considérées comme acceptées et entreront immédiatement en vigueur.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE - SERVICES DE TELEPHONIE - 11.2018

ENTRE :

La société MAC TELECOM S.A.,

Dont le siège social est situé Gullelelle 92, 1200 Bruxelles,

N° TVA numéro BE 0476 628 207

Représentée par M _____, dûment habilité à cet effet,

(Ci-après "MAC Telecom")

La société

N° TVA.....

Dont le siège social est situé

Représentée par..... dûment habilité à

cet effet,

(Ci-après "Le Client")

1. Il est explicitement convenu par les parties que les conditions faisant l'objet de ce contrat de service sont considérées par les clients de MAC Telecom S.A. comme étant acceptées dans leur totalité, même si elles sont en contradiction avec leurs propres conditions générales ou spéciales, et même lorsqu'il est prévu que ces dernières ont priorité sur nos propres conditions. Ces conditions du client ne peuvent engager MAC Telecom S.A. que dans la mesure où MAC Telecom les a explicitement acceptées par écrit.

2. Le client est responsable de tout emploi de ses lignes téléphoniques. Il doit payer l'intégralité des services de MAC Telecom suivant la facture mensuelle qui lui est adressée, quelle que soit l'utilisateur de ces services, jusqu'à l'annulation officielle du contrat, comme stipulé dans l'article 7, ci-dessous.

3. Toute modification de tarif sera transmise au client au cours du mois précédant la mise en vigueur de celui-ci.

4. Les factures seront payables dans les 8 (huit) jours de réception de celles-ci. Le montant minimum facturé est de € 200 h.t.v.a. A défaut de paiement à la date exigible, il sera dû de plein droit et sans mise en demeure, à titre de clause pénale forfaitaire et irréductible, une

somme égale à 12% de la facture impayée avec un minimum de € 350 h.t.v.a. En outre, des intérêts de retard équivalents à 8% du montant de la facture seront portés en compte. Des plaintes éventuelles concernant une facture doivent nous parvenir par lettre recommandée dans les huit jours suivant la date de facture.

5. Le mode de paiement est : **domiciliation bancaire.**

6. Les garanties de paiement exigées :
La signature du client sur ce contrat signifie, entre autre, une instruction irrévocable à la banque de débiter le compte du client suivant le montant de la facture présentée par MAC Telecom.

7. L'annulation de l'abonnement : Le client peut annuler son contrat et cesser d'être abonné à MAC Telecom S.A. par l'envoi d'un avis écrit d'annulation après la période initiale de 18 mois. MAC Telecom peut annuler son contrat pour les raisons suivantes :

- A n'importe quel moment et sans justifier les raisons de l'annulation, à condition d'envoyer un préavis de 15 jours avant l'annulation.

- En cas de non-paiement des services, MAC Telecom peut annuler le contrat immédiatement et sans préavis.

Il est explicitement convenu entre les parties que le client sera responsable pour tout emploi de sa ligne téléphonique et s'oblige à payer les appels effectués, y compris ceux effectués après préavis d'annulation jusqu'au moment où l'annulation technique entrera en vigueur.

8. Par la présente, il est convenu entre les parties que si MAC Telecom S.A. est empêché de rendre ses services pour n'importe quelle raison, MAC Telecom S.A. ne sera pas tenu responsable pour toute perte conséquente, directe ou indirecte, pouvant survenir. MAC Telecom S.A., ses directeurs, ses employés, ses sous-traitants ou n'importe qui au nom de MAC Telecom S.A. est exempté de toute responsabilité, que ce soit : contractuelle, dommageable ou pour toute autre cause, même en cas d'erreur, y compris suite à une négligence.

9. Par la présente, il est convenu par les parties que la loi Belge est d'application pour toutes les matières se référant à ce contrat. Les parties sont d'accord que le jugement dans toutes les matières concernant ce contrat aura lieu devant le tribunal compétent à Bruxelles.