

# Conditions générales

Smart Tracking



## 1. Définitions

**Orange Belgium SA** : Orange Belgium SA, dont le siège social est établi Avenue du Bourget 3, 1140 Bruxelles, avec le numéro BCE 0456.810.810.

**Client** : personne physique, personne morale ou association de fait avec laquelle Orange Belgium SA a conclu le Contrat pour la prestation du Service.

**Equipement** : Traqueurs et accessoires nécessaires pour assurer le Service et surveiller les Biens.

**Contrat** : le contrat con signé par écrit, complété et signé par le Client pour commander le Service et, éventuellement, les Options. Il reprend toutes les informations utiles pour permettre à Orange Belgium SA d'évaluer la commande et, le cas échéant, de l'accepter. Le Contrat reprend aussi les prix du Service et des Options fournis.

**Conditions générales** : désigne le présent document qui a pour objet de définir les termes et conditions dans lesquels Orange Belgium SA fournit le(s) Service(s) au Client.

**Service(s)** : le Service Smart Tracking tel qu'il est décrit dans la Description du Service Smart Tracking.

**Convention** : le Contrat, les Conditions générales, la Description du Service Smart Tracking, les Conditions spécifiques éventuelles et toute modification écrite apportée à la présente Convention. Tous les contrats et accords oraux ou écrits antérieurs en rapport avec l'objet de cette Convention sont considérés comme inexistantes et sont remplacés par la Convention.

**Jours ouvrables** : du lundi au vendredi de 8 h à 17 h, à l'exception des jours fériés nationaux officiels.

**Bien** : une propriété du Client caractérisée par une valeur commerciale ou de remplacement.

**Traqueur** : le capteur placé sur un Bien pour surveiller ce dernier et communiquer les localisations du Bien via le réseau mobile d'Orange Belgium SA.

**Valeur du contrat** : le montant total à facturer au Client pendant la durée fixe de 48 mois de la Convention, composé des frais d'activation, des frais uniques d'Equipement et des frais d'abonnement mensuel par Traqueur contrôlé et pour les Options.

**Options** : options décrites dans la Description du Service Smart Tracking

## 2. Champ d'application

**2.1.** Les présentes Conditions générales s'appliquent à toutes les commandes, offres et Conventions relatives au(x) Service(s), sauf disposition contraire écrite entre les Parties. Les présentes Conditions générales sont d'application à l'exclusion des conditions générales du Client. Les Conditions générales sont transmises au Client au plus tard en même temps que le Contrat. Les Conditions générales sont toujours disponibles sur le site web et/ou peuvent être obtenues en appelant le Service Clientèle.

**2.2.** La passation d'une commande par le Client tient lieu d'acceptation des présentes Conditions générales et de toutes les conditions particulières ayant trait au Service.

**2.3.** En cas de contradiction entre les dispositions des documents qui composent la Convention, la règle de priorité suivante sera d'application :

- le Contrat
- les annexes au Contrat (Description du Service Smart Tracking, Conditions particulières éventuelles)
- les Conditions générales Smart Tracking

## 3. Conclusion et durée de la Convention

**3.1.** Le Client s'engage à prendre le Service concerné en passant sa commande. Le Client passe commande en remettant à Orange Belgium SA un exemplaire rempli et signé par ses soins du Contrat. Si Orange Belgium SA ne réagit pas dans les huit (8) Jours ouvrables qui suivent la réception de la commande, celle-ci est considérée comme ayant été acceptée, sans préjudice de l'article 3.4.

**3.2.** La Convention entre en vigueur à la date de la signature du Contrat par le Client.

Le Contrat est conclu pour une durée fixe de 48 mois. Cette durée prend effet à compter de la date de signature du Contrat. A l'expiration de la durée convenue, la Convention sera tacitement reconduite pour une durée indéterminée et pourra à tout moment être résiliée par chacune des Parties par écrit et sans signification de motifs. En cas de résiliation par le Client, le Contrat est interrompu au moment choisi par le Client, même immédiatement. Orange Belgium SA met alors un terme au Service concerné dès qu'il est techniquement possible de le faire et envoie une confirmation écrite au Client. En cas de résiliation par Orange Belgium SA, un délai de préavis d'un mois sera respecté par Orange Belgium SA.

Cette durée s'applique également à toute extension du Service (ajout de Traqueurs, d'Options ou d'accessoires pour le Client ou une entité associée).

Toute modification de la Convention signée est soumise à l'approbation préalable d'Orange Belgium SA et au droit de facturer des frais administratifs. En l'absence d'approbation écrite d'Orange Belgium SA, le Client continuera à respecter la Convention signée et restera tenu de payer le Valeur de Contrat.

**3.3.** Orange Belgium SA se réserve le droit de demander au Client de lui soumettre les documents suivants avant de conclure la Convention :

- une carte d'identité
- un exemplaire des statuts publiés au Moniteur belge ainsi que les éventuelles modifications apportées
- une preuve de pouvoir de procuration ou de représentation par une personne morale ou une association de fait

**3.4.** Orange Belgium SA se réserve le droit de ne conclure aucune Convention dans les cas suivants :

- des raisons techniques ne permettent pas ou pas raisonnablement de fournir le Service en question
- si le Client ne respecte pas les obligations qui lui sont imposées en vertu d'une autre Convention en rapport avec la prestation de Service
- les informations techniques ou autres fournies par le Client qui permettent à Orange Belgium SA de fournir le Service sont incomplètes ou incorrectes
- la solvabilité du Client est en péril

**3.5.** Toute mention, dans quelque document que ce soit, d'un délai de livraison reste indicative. Orange Belgium SA s'engage à exécuter la commande dans un délai raisonnable.

**3.6.** Orange Belgium SA se réserve le droit de demander, tant lors de la conclusion de la Convention que pendant la durée de la Convention, une garantie raisonnable, sous la forme de caution ou de garantie bancaire, pour le respect des obligations du Client. En cas de non-paiement de la caution ou de non-constitution d'une garantie bancaire dans le délai imparti, Orange Belgium SA peut refuser de conclure la Convention ou mettre un terme à la Convention avec effet immédiat, sans que le Client ait droit à un quelconque indemnité.

## 4. Niveau de la prestation de Services

Les Services d'Orange Belgium SA sont fournis sur la base d'une obligation de moyen, pour autant et dans la mesure où Orange Belgium SA s'est explicitement engagé à un certain résultat dans l'accord écrit. Les engagements concernant un niveau de Service (Service level) doivent toujours être explicitement décrits par écrit et confirmés par Orange Belgium SA.

## 5. Obligations d'Orange Belgium SA

**5.1.** Orange Belgium SA s'engage à consacrer son savoir-faire et toute son attention en vue de fournir au Client un Service de la meilleure qualité possible. Orange Belgium SA s'efforce d'offrir un Service de qualité avec une disponibilité continue de 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 (sauf sur les périodes de maintenance annoncées à l'avance et en cas de redémarrages réguliers par mesure de précaution), sans interruption et sans perte de qualité. En raison de la nature du Service, ce résultat ne peut toutefois être garanti.

En cas de problème avec le(s) Service(s), le Client doit en informer Orange Belgium SA au plus vite et Orange Belgium SA fera tout ce qui est en son pouvoir pour rétablir le(s) Service(s) dans les plus brefs délais. Un Service Clientèle se tient à la disposition du Client pour lui fournir l'assistance et le soutien nécessaires pour le Service. Les coordonnées du Service Clientèle figurent dans le Contrat.

**5.2.** Le Service utilise les réseaux cellulaires d'Orange Belgium SA et des partenaires de roaming avec lesquels Orange Belgium SA a conclu des accords commerciaux. La liste des partenaires de roaming où le Service est actif est consultable sur le site web d'Orange Belgium SA. Etant donné qu'il s'agit d'un Service cellulaire, la couverture ne peut être garantie à 100 %.

**5.3.** L'entretien et le développement du réseau et du (des) Service(s) d'Orange peuvent contraindre Orange Belgium SA à limiter ou suspendre le(s) Service(s). Orange Belgium SA s'engage à limiter la durée d'une telle restriction ou suspension au délai strictement nécessaire à la réalisation de ces travaux et à informer préalablement le Client par tout moyen adéquat si ces travaux ont un impact sur le(s) Service(s), sauf si cela est impossible en cas de force majeure.

**5.4.** S'il a été décidé que le Service sera fourni en plusieurs étapes, Orange Belgium SA se réserve le droit de suspendre le début de l'étape suivante jusqu'à ce que le Client ait approuvé par écrit les résultats de l'étape précédente et que le paiement intégral de l'étape précédente ait été reçu.

**5.5.** Lors de l'exécution du Service, Orange Belgium SA ne doit se conformer aux instructions raisonnables et opportunes données par le Client que si elles ont expressément été consignées par écrit.

## 6. Obligations du Client

**6.1.** Le Client s'engage à exécuter la Convention dans le respect des intérêts d'Orange Belgium SA. Le Client ne gênera Orange Belgium SA en aucune façon dans la fourniture du Service par Orange Belgium SA et ne perturbera ou n'entravera pas le fonctionnement du Service.

**6.2.** Le Client fournira à Orange Belgium SA toutes les informations nécessaires à la prestation du Service, ce qui inclut : la communication en temps utile des modifications apportées à toutes les données pertinentes concernant le Client. Orange

Belgium SA doit, en outre, être informé à temps de toute modification en rapport avec ces informations, afin qu'un Service correct reste possible.

**6.3.** Le Client est responsable de l'utilisation du Service et s'engage à n'utiliser le Service qu'aux fins autorisées et conformément aux bonnes normes et mœurs acceptées et à ne pas agir en infraction à l'ordre public.

**6.4.** Le Client s'engage à respecter les instructions spécifiques (entre autres opérationnelles, qualitatives, légales ou de sécurité) concernant l'utilisation du Service. Le Client doit se conformer aux instructions raisonnables d'Orange Belgium SA afin d'obtenir et de maintenir la meilleure qualité du Service.

## 7. Equipement

**7.1.** Orange Belgium SA vend certains Equipements en vue de la fourniture du (des) Service(s). Les Conditions générales de vente de Orange Belgium SA ainsi que les présentes Conditions générales Smart Tracking s'appliquent à la vente de l'Equipement. En cas de dispositions contradictoires, les présentes Conditions générales de Smart Tracking prévalent.

**Le Client achète l'Equipement pour son propre usage et s'interdit de le revendre à des tiers.**

**7.2.** L'Equipement doit être livré à un endroit convenu par écrit par le Client, tel qu'indiqué dans le Contrat. Orange Belgium SA informera le Client dans les plus brefs délais du moment où lui-même ou le transporteur a l'intention de livrer le matériel. Les délais de livraison indiqués par Orange Belgium SA sont toujours purement indicatifs.

Le risque de perte, de vol et d'endommagement de l'Equipement est transféré au Client dès que l'Equipement lui a été livré. Toutefois, si un transporteur est utilisé pour la livraison (que ce soit à la demande ou sur instruction du Client), le risque de perte, de vol ou de dommage est transféré au Client dès que l'Equipement est remis au transporteur.

Le Client indique un lieu d'installation approprié pour l'Equipement et se conformera à toutes les instructions d'Orange Belgium SA requises pour l'installation.

**7.3.** Le Client n'a le droit ni de connecter des Equipements et systèmes qui n'ont pas été livrés par Orange Belgium SA à l'Equipement vendu par Orange Belgium SA au Client ni d'installer des logiciels qui n'ont pas été livrés par Orange Belgium SA. Le Client est responsable des frais d'analyse et de réparation des dysfonctionnements causés par la connexion d'Equipements ou l'installation de logiciels qui n'ont pas été fournis par Orange Belgium SA.

**7.4.** Le Client doit immédiatement informer Orange Belgium SA en cas de dysfonctionnement de l'Equipement.

**7.5.** Le Client ne peut pas modifier, déplacer, ouvrir, manipuler et/ou influencer de quelque manière que ce soit l'Equipement sans l'autorisation écrite préalable de Orange Belgium SA. Le Client s'engage à ne pas modifier lui-même la configuration de l'Equipement, à ne pas désassembler l'Equipement, ni à décompiler le micro-logiciel.

Toute tentative de copier les données d'identification technique de l'Equipement et toute utilisation frauduleuse ou illégale de l'Equipement est interdite. Le Client s'engage à ne pas soumettre l'Equipement à une quelconque décompilation, analyse ou rétro-ingénierie, à ne pas créer de logiciel dérivé et à ne pas utiliser l'Equipement d'une manière autre que celle prévue dans le Contrat.

**7.6.** Orange Belgium SA accorde une garantie standard de 1 ans, à compter de la date de facturation de l'Équipement.

Dans le cadre de la garantie standard, Orange Belgium sa remplacera ou réparera, à sa discrétion, l'Équipement défectueux. Si Orange Belgium sa décide de réparer l'équipement endommagé en atelier, le Client doit apporter ou envoyer l'Équipement endommagé à l'adresse indiquée par Orange Belgium sa. Si Orange Belgium sa décide de remplacer l'Équipement endommagé, Orange Belgium n'expédiera l'Équipement qu'après que l'Équipement endommagé ait été renvoyé. Le Client ne pourra prétendre à aucune indemnisation et s'abstiendra de tenir Orange Belgium sa responsable de l'indisponibilité de cet Équipement pendant les phases de réparation ou de remplacement.

La réparation ou le remplacement de l'Équipement endommagé pendant la période de garantie contractuelle n'entraîne pas la prolongation de cette période de garantie.

Cette garantie s'applique uniquement à l'Équipement et non à la batterie.

Une indication de l'autonomie de la batterie en fonction de la configuration du Traqueur se trouve dans la description du Traqueur. Toute modification de la configuration du Traqueur aura une incidence sur la durée de vie de la batterie.

L'obligation de garantie s'éteint si le dysfonctionnement de l'Équipement est le résultat, en tout ou en partie, d'une utilisation incorrecte, négligente ou incompétente par le Client, de causes externes telles que les dommages causés par le feu, le vandalisme, etc., ou si le Client, sans l'accord de Orange Belgium SA, a apporté ou fait apporter des modifications à l'Équipement ou aux pièces fournies par Orange Belgium SA, ou si le Client n'a pas effectué l'installation de l'Équipement conformément aux instructions du manuel d'installation. La garantie ne s'applique pas en cas de perte du Traqueur.

Lors du remplacement de la batterie, le Client doit suivre strictement les instructions pour assurer le bon fonctionnement de l'Équipement. La garantie sur l'Équipement échoit si la batterie n'est pas remplacée selon les règles de l'art. Ces instructions sont décrites dans le «guide de remplacement de la batterie».

## 8. Logiciels et documentation d'Orange

**8.1.** Aucun transfert des droits de propriété intellectuelle sur les logiciels et les documents relatifs à ces logiciels mis à la disposition du Client par Orange Belgium SA dans le cadre d'un Service et/ou d'une Option n'a lieu. Il s'agit de logiciels et documents dont Orange Belgium SA est propriétaire ou pour lesquels Orange Belgium SA dispose des droits de distribution nécessaires et qui permettent l'accès à un Service/une Option (ci-après, ces logiciels et documents sont collectivement appelés 'Logiciel d'Orange'). Le Client reçoit une licence d'utilisation ordinaire, non exclusive et non cessible pour l'utilisation du Logiciel d'Orange pour les finalités et dans les limitations prévues par la Convention.

**8.2.** La licence d'utilisation visée à l'article 8.1 est attribuée au Client exclusivement pour l'utilisation du Service par le Client et par les autres utilisateurs finaux auxquels le Client a mis le Service à disposition. Le Client s'engage à ne pas céder ni louer le Logiciel d'Orange à des tiers et veillera à ce que le Logiciel ne soit en aucune manière utilisé par des tiers.

**8.3.** Le Client s'engage à ne faire ou laisser faire aucune copie du Logiciel d'Orange. Il s'engage également à ne pas soumettre le

Logiciel d'Orange à une décompilation, analyse ou rétrotechnique, à ne créer aucun logiciel dérivé et à ne pas utiliser le Logiciel d'une autre manière que celle prévue dans la Convention

**8.4.** Tant que le Logiciel d'Orange est à la disposition du Client, ce dernier est exclusivement responsable :

- de toute utilisation du Logiciel et des conséquences de cette utilisation
- de tout vol, perte, ou détérioration du Logiciel d'Orange, sans préjudice de la cause, à l'exception d'une erreur dans le Logiciel lui-même ou dans le Service offert par Orange Belgium SA

Les erreurs seront corrigées à distance ou à partir d'un emplacement déterminé par Orange Belgium SA. Orange Belgium SA se réserve le droit d'installer des solutions temporaires, des contournements logiciels ou des restrictions visant à éviter les problèmes dans le Logiciel d'Orange.

**8.5.** L'article 8 reste intégralement d'application si Orange Belgium SA vend une copie du Logiciel d'Orange au Client.

## 9. Tarifs

Orange Belgium SA facturera pour le(s) Service(s) concerné(s) les prix tels que repris dans le Contrat du (des) Service(s) concerné(s).

## 10. Facturation et conditions de paiement

**10.1.** Orange Belgium SA enverra une facture mensuelle pour le(s) Service(s) fourni(s) au Client ou à un tiers payeur désigné par le Client.

En plus des mentions prévues par la loi, la facture peut contenir les éléments suivants, selon le(s) Service(s) et les Options choisies par le Client :

- les coûts d'activation
- les frais d'abonnement au(x) Service(s)
- les frais d'abonnement pour les Options payantes choisies par le Client
- les contributions au prorata pour tout abonnement au Traqueur ajouté pendant une période de facturation
- les contributions au prorata réglées sur la première facture
- tous les autres frais et crédits pour le compte du Client

Le fait que le tiers payeur désigné par le Client reste en défaut de paiement n'exonère pas le Client de son obligation de paiement. Le tiers payant n'acquiert aucun droit quant au(x) Service(s) fourni(s). Les factures sont payables dans les trente (30) jours qui suivent la date de facturation au numéro de compte indiqué par Orange Belgium SA.

**10.2.** S'il n'a pas reçu la facture, le Client doit payer le montant de la facture communiqué ultérieurement par Orange Belgium SA. Un duplicata sera transmis à la demande du Client. Des frais sont facturés à partir de la remise d'un deuxième duplicata. Un aperçu des frais supplémentaires qu'Orange Belgium SA peut imputer est disponible sur le site web d'Orange Belgium SA ([www.orange.be](http://www.orange.be)).

**10.3.** Orange Belgium SA se réserve le droit de fixer une date de paiement anticipée ou d'envoyer des factures à d'autres intervalles, notamment en cas de volumes inhabituels ou pour des raisons de solvabilité. Orange Belgium SA peut également demander qu'un acompte sur la facture mensuelle soit payé si l'importance du montant à facturer le justifie ou en cas de fraude supposée ou de doute sérieux quant à la solvabilité du Client.

**10.4.** En cas de paiement tardif, le montant de la facture sera automatiquement, de plein droit et sans mise en demeure préalable, majoré d'intérêts de retard égaux au taux d'intérêt légal, ainsi que, si Orange Belgium SA est contraint d'externaliser



le recouvrement de dettes à un tiers, d'une indemnité à concurrence de 15 %, avec un minimum de 62 €.

Si Orange Belgium SA ne rembourse pas les montants dus au Client dans le délai de paiement convenu, le Client aura droit à un intérêt légal équivalent, ainsi que, si le Client est contraint de confier le recouvrement du montant de la facture impayée à un tiers, à une indemnité forfaitaire de 15 % du montant total dû avec un minimum de 62 euros et un maximum de 250 euros.

**10.5.** En cas de non-paiement à l'expiration du délai de paiement, Orange Belgium SA envoie un rappel. Dans ce cas, des frais de retard peuvent être facturés (tarifs sur orange.be). Orange Belgium SA peut également décider de suspendre ou de résilier la Convention/fourniture du (des) Service(s), sans préavis ni indemnité, sans préjudice du droit d'Orange Belgium SA d'exiger le paiement complet de tous les montants dus.

## 11. Contestation de la facture

**11.1.** S'il est d'avis que le montant facturé est inexact, le Client doit le signaler à Orange Belgium SA par écrit dans les vingt (20) jours qui suivent la date de la facture et mentionner la rubrique ainsi que le montant contesté. A l'expiration de ce délai, le Client est censé avoir irrévocablement accepté la facture.

**11.2.** L'obligation de payer la somme contestée est alors suspendue et la somme non contestée doit être payée dans le délai normal. Si Orange Belgium SA rejette la plainte, le montant contesté devient immédiatement exigible.

**11.3.** Si, après examen par Orange Belgium SA, les objections s'avèrent non fondées, Orange Belgium SA a le droit de facturer les éventuels frais consentis.

## 12. Responsabilité

**12.1.** Orange Belgium SA n'est responsable d'aucun préjudice consécutif au non-fonctionnement ou au dysfonctionnement du Service, sauf en cas d'acte intentionnel ou de faute grave de la part d'Orange Belgium SA.

**12.2.** Orange Belgium SA ne peut être tenu responsable que du (des) Service(s) fourni(s) par ses soins. Orange Belgium SA n'est en aucun cas responsable ni de la manière dont le Client utilise le(s) Service(s) et les Services associés fournis par Orange Belgium SA ni des dommages subis par le Client à la suite du non-respect par ce dernier de ses obligations.

**12.3.** Orange Belgium SA n'est pas responsable du contenu des communications vocales et/ou de données. Orange Belgium SA n'est pas non plus responsable des actes ou négligences d'autres fournisseurs de Services de télécommunication ou des erreurs ou vices présentés par leurs Equipements.

**12.4.** Orange Belgium SA ne peut être tenu responsable des retards ou des manquements dans l'exécution du Service s'ils résultent d'un cas de force majeure. C'est notamment le cas lors de guerre, de rébellion, d'insurrection, de mouvements populaires, d'actions des autorités civiles ou militaires, d'embargos, d'explosions, épidémies, de grèves ou de conflits sociaux (également ceux qui impliquent son propre personnel), d'inondations, de gel persistant, d'incendies, d'intempéries ou d'actes de tiers.

**12.5.** Orange Belgium SA n'est pas responsable des dégâts résultant d'une perte de données, d'une violation de la sécurité, d'une perte de temps ou de dégâts du matériel ou du logiciel du Client résultant d'un logiciel nuisible (par ex. virus).

**12.6.** Si la responsabilité d'Orange Belgium SA est avérée, sa responsabilité (tant contractuelle qu'extracontractuelle) est limitée à la réparation du préjudice prévisible, direct, personnel et irréfutable subi par le Client, à l'exclusion de tout dommage indirect ou immatériel tel que, sans exhaustivité, un préjudice purement financier, un manque à gagner, une perte de clients, la perte ou l'endommagement de données et la perte de contrats. Si Orange Belgium SA est tenu responsable, sa responsabilité à l'égard du Client reste limitée à un maximum de 25000 € par sinistre, avec un maximum de 50000 € par an.

## 13. Protection de la vie privée

Pour plus d'informations sur le traitement des données personnelles par Orange Belgium SA en tant que responsable du traitement des données, le Client peut consulter la politique de protection de la vie privée d'Orange Belgium SA, disponible sur le site web d'Orange Belgium.

<https://corporate.orange.be/fr/vie-priv%C3%A9e>

## 14. Modifications

**14.1.** Orange Belgium SA peut à tout moment modifier les conditions de la Convention et les conditions tarifaires ou adapter les spécifications techniques ou les propriétés du (des) Service(s). Orange Belgium SA s'engage à communiquer ces modifications au Client par tous les moyens indiqués. Cette notification se fait au moins un (1) mois avant l'entrée en vigueur de ces modifications.

**14.2.** Le Client qui, à l'occasion d'une telle modification, n'accepte pas les nouvelles conditions relatives aux Services qui ont été activés peut résilier la Convention sans frais et par écrit, au plus tard le dernier jour du mois qui suit l'entrée en vigueur des modifications, sauf en cas de modification des clauses suite à une nouvelle législation ou à des décisions qui ne laissent aucun choix aux opérateurs quant à la manière de les mettre en œuvre. En cas d'augmentation de prix, le Client peut résilier la Convention sans frais et par écrit au plus tard le dernier jour du mois qui suit la réception de la première facture après l'entrée en vigueur de cette augmentation de prix, sauf si le Contrat visé prévoit une augmentation liée à l'indice des prix à la consommation.

## 15. Cession

**15.1.** Le Client ne peut céder la Convention, en tout ou en partie, sans l'accord écrit préalable d'Orange Belgium SA. Suite à la cession, tous les droits et obligations émanant de la Convention sont cédés au repreneur, qui les accepte. Le repreneur et le cédant doivent fournir à Orange Belgium SA un document signé par les deux parties et signifiant la cession de la Convention.

**15.2.** Orange Belgium SA peut céder tout ou partie de la Convention à une autre société du groupe Orange.

## 16. Suspension et résiliation par Orange Belgium SA

**16.1.** Orange Belgium SA est habilité à suspendre l'exécution de la Convention en tout ou en partie, le cas échéant sans préavis :

- a) Si le Client reste en défaut de quelque manière que ce soit de respecter ses obligations découlant de la Convention dans les 5 jours ouvrables après une mise en demeure.
- b) Si Orange Belgium SA dispose d'indications montrant que des abus du Service sont commis, par le Client ou non.

c) S'il est question d'un manquement non imputable ou d'un cas de force majeure du chef d'Orange Belgium SA, après notification préalable de la suspension et de sa durée probable, excepté en cas d'extrême urgence, auquel cas la notification devra se faire au plus vite. Sont notamment qualifiés de manquements non imputables : des actes de tiers dont l'intervention dans la fourniture du (des) Service(s) est nécessaire. La suspension prend fin lorsque le Client remplit toutes ses obligations. Le paiement des indemnités relatives au(x) Service(s) reste dû pendant toute la durée de la suspension.

**16.2.** Orange Belgium SA a le droit de résilier la Convention en tout ou en partie de plein droit, avec effet immédiat et sans intervention judiciaire préalable si :

a) Pendant les trente (30) jours qui suivent une mise en demeure, le Client néglige encore de satisfaire à ses obligations découlant de la Convention.

b) Le Client est déclaré en faillite ou se trouve en cessation de paiement.

La résiliation de la Convention doit être signifiée au Client par écrit, en indiquant le motif de la résiliation.

c) A la suite d'exigences d'exploitation, un Service doit être supprimé de manière permanente. Orange Belgium SA informera le plus rapidement possible les Clients concernés par tous les moyens adéquats. La Convention pour ce Service prend alors fin de plein droit à partir du moment où ce Service est supprimé, sans qu'aucune des parties ne soit redevable de dommages-intérêts.

**16.3.** Si Orange Belgium SA résilie la Convention pour les raisons mentionnées sous 16.2 a) ou b), Orange Belgium SA est en droit de réclamer au Client une indemnité égale à 100 % de la Valeur du Contrat.

## 17. Résiliation par le Client

**17.1.** Le Client peut, pour quelque raison que ce soit, résilier le Contrat avant l'expiration de la durée fixe initiale de 48 mois moyennant un préavis écrit, sous réserve du paiement d'une indemnité de résiliation d'un montant égal au prorata de la Valeur du Contrat pour le nombre de mois restants jusqu'à l'expiration de la durée fixe initiale de 48 mois.

**17.2.** Le Client a également le droit de résilier le Contrat de plein droit avec effet immédiat et sans intervention judiciaire préalable si :

a) Orange Belgium SA reste en défaut de satisfaire à ses obligations émanant de la Convention pendant les trente (30) jours qui suivent une mise en demeure.

b) Orange Belgium SA a été déclaré en faillite ou se trouve en cessation de paiement.

La résiliation de la Convention doit être signifiée par écrit à Orange Belgium SA, en indiquant le motif de la résiliation.

**17.3.** La résiliation d'un Contrat entraîne automatiquement la résiliation des Services qui y sont inclus et des Options qui y sont associées. La résiliation, pour quelque raison que ce soit, n'altère en rien l'obligation du Client de payer toutes les sommes dues.

**17.4.** La résiliation de la Convention n'implique pas la résiliation d'autres contrats pour d'autres Services avec Orange Belgium SA.

**17.5.** En cas de désactivation d'un ou plusieurs Traqueur(s) avant l'expiration de la durée initiale de 48 mois du Contrat, le Client devra s'acquitter des frais suivants : frais d'abonnement mensuels pour le ou les Traqueur(s) concernés x nombre de mois restant à courir jusqu'à l'expiration de la durée initiale de 48 mois.

## 18. Actions d'Orange Belgium SA en cas d'incidents ayant trait à la sécurité et à l'intégrité

Orange Belgium SA s'engage à doter le réseau IT et télécom d'Orange de protections destinées à minimiser le risque d'abus. Orange Belgium SA ne peut toutefois pas exclure toutes les formes d'utilisation ou de divulgation abusives de données, mais dans ce cas, Orange Belgium mettra tout en œuvre pour en minimiser l'impact.

## 19. Plaintes et règlement des litiges

**19.1.** En cas de réclamation, le Client s'adressera au Service Clientèle de Orange Belgium SA, dont l'adresse est précisée dans le Contrat.

**19.2.** Le Client peut s'adresser au Service de médiation des Télécommunications (Boulevard Roi Albert II 8, boîte 3, 1000 Bruxelles – Tél. : 02 223 09 09 – Fax : 02 219 86 59 – E-mail : [plaintes@ombudsmantelecom.be](mailto:plaintes@ombudsmantelecom.be) - Site web : [www.ombudsmantelecom.be](http://www.ombudsmantelecom.be)) fondé en vertu de la loi au sein de l'Institut belge des Services Postaux et des Télécommunications. Seules les plaintes écrites sont prises en considération. Les plaintes ne sont recevables que si le Client démontre qu'il a déjà auparavant entrepris des démarches auprès d'Orange Belgium SA. Le Service de médiation peut refuser de traiter une plainte si celle-ci porte sur des faits qui se sont produits plus d'un an avant le dépôt de la plainte.

## 20. Droit applicable et juridiction

**20.1.** Tout litige portant sur l'interprétation ou l'application de la présente Convention relève de la compétence exclusive des tribunaux de Bruxelles.

**20.2.** Les dispositions de la Convention sont régies par le droit belge.