

Conditions générales de vente – Neibo

Page 1 sur 13

Généralités

Les présentes conditions générales s'appliquent aux services de téléphonie mobile qui sont exploités et commercialisés sous la marque et dénomination commerciale 'Neibo' (ci-après les « **Conditions générales** »). Ces Services sont fournis par Neibo SC-CV, dont le siège social est établi à 54, Avenue Louise, 1050 Bruxelles et dont le numéro d'entreprise est le 0696.686.860 (ci-après « Neibo »).

Les présentes conditions générales s'appliquent uniquement aux Clients/Coopérateurs de Neibo. Les termes et conditions liés au statut de coopérateur sont spécifiés dans les statuts de Neibo disponibles sur le Site web.

Les présentes conditions générales s'appliquent à la 1^{ère} phase de lancement de Neibo. Dans le cadre de cette phase, les services de Neibo ne sont réservés qu'aux coopérateurs.

Article 1 : Définitions

- **Relevé de compte/Facture** : la description des frais et indemnités en lien avec les Services fournis ou à fournir au Client/Coopérateur. Une Facture que Neibo doit délivrer aux Clients/Coopérateurs conformément à la loi sur la TVA belge, contient une confirmation de l'existence d'une créance en argent à l'égard du Client/Coopérateur. Le Client/Coopérateur professionnel doit communiquer son numéro de TVA.
- **Abonnement** : la formule tarifaire dans le cadre de laquelle un Contrat est conclu avec le Client/Coopérateur pour la fourniture périodique de services mobiles pendant une durée déterminée ou indéterminée qui sont facturés au Client via un Relevé de compte ou une Facture.
- **Services** : l'ensemble des services mobiles et connexes offerts par Neibo.
- **Réseau** : le réseau pour la téléphonie mobile dont se sert Neibo pour offrir les Services aux Clients/Coopérateurs. Neibo est un opérateur de réseau mobile virtuel qui utilise le réseau radio d'un opérateur de réseau mobile afin de pouvoir fournir les Services à ses Clients/Coopérateurs.
- **Transfert de numéro** : exécution de la portabilité du numéro à la demande du Client/Coopérateur conformément à la législation en vigueur.
- **Carte SIM** : une carte à puce ('Subscriber Identity Module') qui est mise à la disposition du Client/Coopérateur par Neibo et qui doit être insérée dans un appareil de services mobiles afin d'avoir accès au Réseau et de pouvoir utiliser les Services.
- **Client/Coopérateur** : la personne physique ou morale qui souscrit aux Services.
- **Site web** : www.neibo.be

Article 2 : Applicabilité

2.1 La relation contractuelle entre Neibo et le Client/Coopérateur en ce qui concerne la fourniture des Services est déterminée par les présentes Conditions générales, la demande de contrat, la politique en matière de protection de la vie privée, d'éventuelles conditions particulières et les tarifs applicables (ci-après le « **Contrat** »). Des conditions particulières peuvent être convenues entre le Client/Coopérateur et Neibo pour des Services connexes. En cas de contradiction, les conditions particulières ont priorité sur les présentes Conditions générales.

2.2 Le Client/Coopérateur confirme avoir pris connaissance des présentes Conditions générales préalablement à la conclusion du Contrat et en accepte l'application au Contrat. Une copie des présentes Conditions générales peut être consultée et téléchargée à tout moment sur le Site web sous « Conditions Générales ».



2.3 Sauf indication contraire expresse, les dispositions des Conditions générales sont toujours d'application aux Abonnements.

Article 3 : Demande

3.1 Le Client/Coopérateur peut avoir accès au Réseau et aux Services comme suit :

3.1.1 Via le Site web

Le Client/Coopérateur introduit sa demande de souscription aux Services via le Site web. Le Client/Coopérateur s'enregistrera correctement et complètement sur le Site web et demandera une carte SIM conformément aux instructions données. Le Client/Coopérateur est seul responsable de l'exactitude et de l'exhaustivité des informations qu'il fournit. Le Client/Coopérateur s'engage à informer Neibo de toute modification de ses coordonnées et données à caractère personnel (p. ex. un changement d'adresse postale ou d'adresse email).

La carte SIM sera ensuite envoyée au Client/Coopérateur à l'adresse communiquée par le Client/Coopérateur suite à la demande correcte et complète. En cas de demande de nouvelle carte SIM, ou d'échange de carte SIM (SIM swap), un forfait administratif unique peut être facturé au Client/Coopérateur.

Neibo s'engage à tout mettre en œuvre pour activer - hormis dans des circonstances exceptionnelles, en cas d'accord mutuel avec le Client/Coopérateur, en cas de refus tel que prévu à l'article 3.2 ou en cas de force majeure - la carte SIM dans les meilleurs délais après la date de l'accord de volontés et à condition que Neibo dispose d'un dossier complet.

3.2 Neibo a le droit de limiter ou de refuser la demande et/ou l'activation d'un Client/Coopérateur sans être redevable d'aucune indemnité au Client/Coopérateur, et ce, notamment dans les situations suivantes :

- le Client/Coopérateur refuse d'accepter les Conditions générales ou tout autre document requis contractuellement ;
- la demande de souscription aux Services n'a pas été introduite convenablement ;
- en cas de preuves ou d'indices graves de fraude, d'insolvabilité ou de non-paiement des Services, ce qui peut par exemple ressortir d'un historique de défaut de paiement par le Client/Coopérateur ;
- le Client/Coopérateur décline une fausse identité, une identité erronée ou incomplète lors de son identification ;
- le Client/Coopérateur fait, lors de son identification, usage de documents d'identité qui ont été déclarés volés ou falsifiés ;
- en cas de preuves ou d'indices graves que le Client/Coopérateur fait usage du Service d'une façon qui est en contradiction avec le Contrat, avec des dispositions légales ou réglementaires, avec l'ordre public ou les bonnes mœurs, ou d'une façon qui détériore le bon fonctionnement ou l'intégrité de la prestation de services.

Article 4 : Entrée en vigueur et durée du Contrat

4.1 Le Contrat est conclu par l'accord de volontés et entre en vigueur à la date à laquelle la carte SIM est activée sur le Réseau par Neibo.

4.2 À moins qu'une durée plus précise ait été convenue dans les conditions particulières en ce qui concerne l'achat d'un service ou produit déterminé, le Contrat est conclu pour une période à durée indéterminée. Le



Client/Coopérateur a la possibilité de résilier le Contrat pour son Abonnement par écrit à tout moment, sans indication de motif et au moment qu'il choisit. Le Contrat prend fin dans les cas prévus dans les présentes Conditions générales.

4.3 Le Contrat est conclu pour 1 carte SIM (la carte principale) ou plusieurs cartes SIM éventuelles (multi SIM). Ces cartes SIM sont liées à un seul compte. Un client peut détenir jusqu'à 5 cartes SIM maximum.

Article 5 : Livraison

La carte SIM est livrée en Belgique à l'adresse indiquée par le Client/Coopérateur. La carte SIM est réceptionnée ou considérée comme étant réceptionnée par le Client/Coopérateur au moment de la livraison à l'adresse indiquée par le Client/Coopérateur.

Neibo envoie la carte SIM par la poste et dépend donc des délais de livraison de la poste. Les délais sont donnés à titre indicatif mais sans garantie. Les retards de livraison ne donnent droit à aucun dédommagement pour le Client/Coopérateur et ne lui confèrent pas le droit d'annuler ou de résilier la commande.

Article 6 : Modification du Contrat, augmentation des tarifs ou suppression d'un plan tarifaire

6.1 Neibo informera le Client/Coopérateur par tous les moyens appropriés des modifications apportées aux Conditions générales et des augmentations des tarifs. Les informations sur les modifications doivent être fournies au Client/Coopérateur au moins 1 mois avant leur entrée en vigueur. Le Client/Coopérateur qui, suite à une modification des Conditions générales, n'accepte pas les nouvelles conditions de la modification imposée, peut résilier le Contrat sans indemnité de rupture au plus tard le dernier jour du mois qui suit l'entrée en vigueur des modifications. En cas d'augmentation des tarifs, le Client/Coopérateur qui a souscrit à un Abonnement, a le droit de résilier le Contrat sans indemnité de rupture au plus tard le dernier jour du mois qui suit la réception du premier Relevé de compte ou Facture après l'entrée en vigueur de l'augmentation des tarifs.

Cet article 6.1 ne vaut pas dans le cas d'une modification apportée à une ou plusieurs clauses des Termes et Conditions suite à une nouvelle législation ou à de nouvelles décisions qui ne laissent aucun choix aux opérateurs quant à leur mise en œuvre (p. ex. les décisions de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT)).

6.2 Si l'exploitation ou l'organisation des Services le nécessite, Neibo peut modifier le contenu ou les propriétés de ses prestations.

Article 7 : Numéro d'appel

Un numéro d'appel unique est lié à chaque Client/Coopérateur. Ce numéro d'appel est et reste la propriété de Neibo, excepté en cas de Transfert de numéro. Le Client/Coopérateur n'a pas le droit de réclamer ou de garder un numéro d'appel spécifique, excepté en cas de Transfert de numéro. Le Client/Coopérateur n'a pas le droit de modifier son numéro d'appel. Le Client/Coopérateur perd le droit d'utiliser son numéro d'appel lors d'une désactivation (comme stipulé dans les présentes Conditions générales). En cas d'éventuelle résiliation du Contrat (pour une raison quelconque), le Client/Coopérateur doit tenir compte du fait que le numéro mobile qui lui a été attribué ne peut plus être conservé.

Article 8 : Services, tarifs et formules

8.1 Les Services disponibles et les tarifs applicables pour ces Services varient en fonction de la formule choisie par le Client/Coopérateur. Les formules proposées et les tarifs facturés sont communiqués sur le Site web. Le



Client/Coopérateur a consulté les prix de Neibo sur le Site web et accepte leur application à son utilisation des Services.

8.2 Les frais liés à une utilisation en dehors de la frontière belge, mais au sein de l'UE (la liste détaillée des pays concernés est disponible sur le Site web sous la rubrique "Tarifs et Conditions"), seront facturés au tarif national habituel (Roam Like At Home ('RLAH')). Cette règle vaut tant pour une utilisation dans le cadre d'un abonnement qu'en dehors.

Le Client/Coopérateur s'engage à utiliser les services d'itinérance dans des limites raisonnables, au sens de la législation européenne. Afin de pouvoir constater tout abus ou comportement déviant éventuel, Neibo se réserve le droit de vérifier les modes d'utilisation du Client/Coopérateur, tant dans son pays que dans d'autres États membres. L'identification de modes d'utilisation inhabituels peut être basée sur les indicateurs suivants :

- une présence / consommation à l'étranger supérieure à la présence / consommation dans son pays ;
ou
- une longue période d'inactivité d'une carte SIM spécifique qui est associée principalement, voire exclusivement, à une utilisation en itinérance ; ou
- l'enregistrement et l'utilisation successive de plusieurs cartes SIM par le même utilisateur en itinérance.

Si Neibo constate, sur la base des indicateurs objectifs susvisés, un abus ou une utilisation déviante des services d'itinérance pour les SMS, les appels téléphoniques ou les recherches sur l'internet au cours d'une période de 4 mois successifs, Neibo se réserve le droit de le signaler au Client/Coopérateur par tous les moyens appropriés (p. ex. par e-mail). En pareil cas, le Client dispose d'un délai de 2 semaines pour modifier son mode d'utilisation et prouver qu'il s'agit effectivement d'une présence ou d'une consommation en Belgique. Si le Client/Coopérateur ne modifie pas son mode d'utilisation dans ce délai, Neibo lui facturera des frais supplémentaires pour l'ensemble de son utilisation, conformément à la réglementation européenne et aux tarifs en vigueur. Ce supplément ne sera plus facturé dès que le mode d'utilisation du Client/Coopérateur indique, sur la base des indicateurs objectifs susvisés, qu'il n'y a plus eu aucun abus ou aucune utilisation déviante des services d'itinérance au cours d'une période d'observation de 4 mois successifs.

Neibo ne surveillera les modes d'utilisation précités d'un Client/Coopérateur pour aucune autre raison que dans le cadre d'un abus ou d'une utilisation déviante des services d'itinérance pour les SMS, les appels téléphoniques ou les recherches sur l'internet.

Article 9 : Suspension et résiliation du Contrat

9.1 Neibo a le droit, de manière unilatérale, sans notification préalable et sans droit à une indemnisation pour le Client/Coopérateur, de désactiver la carte SIM ou de suspendre, entièrement ou partiellement, définitivement ou temporairement, les Services dans les cas suivants :

- en cas de preuves ou d'indices sérieux de fraude par le Client/Coopérateur ;
- en cas d'utilisation des Services contraires au Contrat, à des dispositions légales ou réglementaires, à l'ordre public ou aux bonnes mœurs, ou d'une façon qui détériore le bon fonctionnement ou l'intégrité de la prestation de services ;
- en cas de preuves ou d'indices sérieux d'insolvabilité du Client/Coopérateur ou de non-paiement répété des Factures et/ou Relevés de compte pour les Services ;



- si, lors de son identification, le Client/Coopérateur décline une fausse identité, une identité erronée ou incomplète ou fait usage de documents d'identité qui ont été déclarés volés ;
- en cas de non-respect par le Client/Coopérateur des présentes Conditions générales ou d'éventuelles autres obligations contractuelles à l'égard de Neibo;
- à la suite d'une décision judiciaire ou à la première demande des instances judiciaires ou policières ;
- en cas de vol ou de perte de la carte SIM, dont Neibo a été informé de quelque manière que ce soit par le Client/Coopérateur ;
- en cas de perturbations dans, sur ou au Réseau ;
- si on empêche Neibo pour quelque raison que ce soit de se servir du Réseau ;
- si le Client/Coopérateur utilise un appareil pour services mobiles qui provoque des perturbations dans le Réseau ou qui n'est pas agréé selon les normes en vigueur ;
- en cas de force majeure ;
- dans tous les autres cas déterminés dans les présentes Conditions générales.

Neibo n'est pas obligé vis-à-vis du Client/Coopérateur de procéder à une désactivation, suspension ou résiliation dans l'un des cas cités à l'article 9.1.

9.2 Ces mesures ne portent pas atteinte au droit de Neibo d'exiger le paiement intégral de tous les montants impayés.

Article 10 : Prestations, obligations et responsabilité de Neibo

10.1 Neibo s'engage à employer tous les moyens raisonnables afin d'assurer au Client/Coopérateur un accès optimal au Réseau et de livrer les Services dans les meilleures conditions. Sauf mention expresse contraire, les engagements de Neibo sont considérés comme des obligations de moyens. Neibo emploiera également tous les moyens raisonnables afin de prévenir ou de limiter le dommage subi par le Client/Coopérateur. Neibo demande au Client/Coopérateur de faire preuve de compréhension. Neibo (avec l'opérateur de réseau mobile) s'efforce de limiter au maximum ce type de perturbations et de les éliminer le plus vite possible. Cependant, le Client/Coopérateur reconnaît et accepte que, pour fournir les Services, Neibo dépend du fonctionnement correct du Réseau, dont Neibo n'est pas le propriétaire ni le licencié en sa qualité d'opérateur de réseau mobile virtuel. Pour cette raison, Neibo n'est pas responsable en cas de dommage qui résulterait de pannes, perturbations, défauts de qualité dans l'entretien, dans les améliorations et/ou dans l'extension, partiels ou complets, volontaires ou involontaires, relatifs au Réseau.

10.2 La téléphonie mobile est une forme de communication sans fil qui fonctionne grâce à la diffusion de signaux radio. Étant donné que ces signaux peuvent être perturbés par une source externe ou par des obstacles qui sont inhérents aux bâtiments, à la végétation ou au relief, il n'est pas possible de garantir une transmission parfaite partout et à tout moment. En outre, la qualité des Services dépend aussi de la qualité de l'appareil pour services mobiles utilisé. Neibo n'est pas responsable des perturbations dans la transmission qui sont causées par les circonstances susmentionnées. Étant donné que plusieurs facteurs peuvent influencer la vitesse maximale estimée, il est probable que le Client/Coopérateur n'atteindra pas ces valeurs partout et en permanence.

10.3 Un service Clientèle est à la disposition du Client/Coopérateur pour répondre dans la mesure du possible à ses questions, problèmes et plaintes en ce qui concerne les Services de téléphonie mobile. Les appels entre le Client/Coopérateur et le service Clientèle peuvent être enregistrés ou écoutés par des personnes qui n'y participent pas en vue de la formation et de la supervision du personnel de Neibo, d'un contrôle de la qualité ou du règlement de litiges commerciaux avec le Client/Coopérateur. Le Client/Coopérateur sera prévenu à l'avance.

Pour toutes questions, problèmes et plaintes relatives à son statut de coopérateur, ses parts de coopérateurs, la vie de la coopérative et la communication de Neibo, le client/Coopérateur est prié de contacter l'équipe de la coopérative par email uniquement à hello@neibo.be.



10.4 Neibo fournit au Client/Coopérateur une carte SIM, que le Client/Coopérateur doit placer dans son appareil afin d'avoir accès au Réseau et aux Services. L'accès à la carte SIM est protégé par un code PIN qui peut être utilisé par le Client/Coopérateur selon les instructions d'utilisation figurant dans le manuel de son appareil. Neibo garantit que la carte SIM correspond à la description faite par Neibo, que la carte SIM est adaptée à l'utilisation convenue par le Client/Coopérateur et Neibo et qui est d'usage pour les cartes SIM et que cette carte SIM offre la qualité et les prestations que le Client/Coopérateur est raisonnablement en droit d'attendre d'une carte SIM. Neibo est responsable vis-à-vis du Client/Coopérateur de tout défaut de conformité existant au moment de la livraison de la carte SIM et qui se manifeste dans un délai de deux ans à compter de la livraison précitée conformément à l'article 1649bis et suivants du Code Civil.

10.5 Neibo n'est pas responsable en cas de dommage résultant de manipulations effectuées par le Client/Coopérateur, notamment :

- la mauvaise utilisation ou l'utilisation erronée des Services par le Client/Coopérateur ;
- le mauvais fonctionnement, l'utilisation erronée ou abusive de l'appareil pour services mobiles du Client/Coopérateur ou des accessoires de cet appareil ;
- l'utilisation d'un appareil pour services mobiles sans prendre les précautions nécessaires (effraction, virus, etc.) ;
- l'utilisation abusive de la carte SIM du Client/Coopérateur, dans la mesure où cet abus a été favorisé par le Client/Coopérateur, entre autres en raison de (1) la communication volontaire ou involontaire du code PIN à un tiers, (2) la non-modification du code PIN standard, (3) l'utilisation d'un code PIN personnel trop simple (p. ex. 1234, 1111, etc.), (4) du vol ou de la perte de la carte SIM ;
- des erreurs ou oublis lors de l'activation de la carte SIM
- des facteurs qui sont dus à l'intervention, erronée ou non, d'un tiers ;
- les dommages aux données ou la perte de données.

10.6 Neibo est uniquement responsable des dommages prévisibles qui sont la conséquence directe d'un manquement qui lui est imputable. Neibo n'est pas responsable des dommages matériels ou consécutifs, comme notamment, mais sans s'y limiter, des frais supplémentaires, la perte de revenus et le manque à gagner, la perte ou l'endommagement de données, la perte de Clients/Coopérateurs ou la perte de contrats.

10.7 Neibo n'est pas non plus responsable (1) du contenu des conversations, des messages SMS ou des échanges de données du Client/Coopérateur, (2) des services (ou de la facturation de ces services) qui sont fournis par téléphone par des tiers au Client/Coopérateur ou qui sont accessibles par le biais des Services, sauf disposition expresse contraire dans la législation, (3) des informations qui sont fournies par des tiers ou qui sont accessibles par le biais des Services, (4) des transactions qui sont conclues par le Client/Coopérateur via l'utilisation des Services. Neibo n'est pas responsable des dommages qui sont la conséquence d'une suspension ou résiliation temporaire ou définitive, complète ou partielle des Services ou de la désactivation de la carte SIM conformément aux dispositions des présentes Conditions générales.

10.8 Neibo ne peut être tenu responsable des dommages résultant de la suspension ou de la résiliation d'un ou plusieurs Services conformément aux Conditions générales, des modifications résultant de prescriptions de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT) ou d'autres autorités de régulation ou de la force majeure.

Article 11 : Droits, obligations et responsabilité du Client /Coopérateur

11.1 Le Client/Coopérateur peut avoir accès aux Services conformément aux conditions du Contrat. Neibo se réserve toutefois le droit de fixer le paiement d'un acompte ou d'une garantie bancaire comme condition suspensive pour l'exécution de la Convention.



11.2 Le Client/Coopérateur utilisera les Services comme un utilisateur normalement consciencieux exclusivement à des fins personnelles, conformément aux dispositions du Contrat, aux dispositions légales applicables et aux usages en matière d'ordre public et de bonnes mœurs et prendra toutes les mesures afin d'éviter un usage fautif ou non autorisé des Services. Ne sont pas considérés comme un usage normal (liste non exhaustive) :

- l'usage avec l'intention de détourner des communications, directement ou indirectement, ou bien de revendre, de quelque façon que ce soit, les Services à des tiers et sans l'accord écrit préalable de Neibo ;
- tout usage par lequel certaines fonctions du Réseau ne peuvent plus être exécutées de manière fiable et correcte ;
- tout usage rendant impossible l'identification ou la localisation géographique de l'appelant dans le cas d'un appel d'urgence, ou qui provoque la surcharge du Réseau ou qui perturbe le bon fonctionnement du Réseau ;
- tout autre usage que celui indiqué par le Client/Coopérateur à Neibo lors de la souscription du Service ;
- un usage qui s'écarte de façon significative des moyennes observées chez les différents Client/Coopérateur pour les Services en termes de fréquence, de répartition entre les différents types de communication (c.-à-d. le téléphone, la transmission de données, les SMS...) ou de temps de connexion ;
- tout usage du service visant à abuser des services, comme un usage déraisonnable vers des numéros surtaxés où l'usage vise la conversion de crédit d'appel en espèces, en bons de valeur, ou en codes d'activation ou d'accès ;
- applications Machine-to-Machine (M2M), sauf dans le cas de produits contenant uniquement des données. M2M se réfère à une communication directe (semi) automatique entre 2 appareils dans le but d'échanger des informations, entre autres, ou d'exécuter des actions, contrôlées par un logiciel, sans intervention humaine directe;
- tout autre usage contraire aux Conditions générales applicables.

Neibo peut fournir la preuve des usages interdits mentionnés ci-dessus par toute voie, y compris les données et les relevés provenant de ses propres systèmes ou de ceux d'autres opérateurs de réseaux de télécommunication par lesquels la communication a transité. Le Client/Coopérateur et Neibo considèrent que ces données et relevés feront foi jusqu'à preuve du contraire.

11.3 Neibo est et reste propriétaire de la carte SIM. Le Client/Coopérateur s'engage à ne pas la céder, sauf conformément aux dispositions des présentes Conditions générales, la louer, la détruire, à ne pas permettre à des tiers de l'utiliser et de l'endommager de quelque manière que ce soit. Le Client/Coopérateur prend toutes les précautions nécessaires afin d'éviter que sa carte SIM ne soit utilisée de façon fautive ou illégale. Toute tentative de copier les données d'identification techniques de la carte SIM et tout usage frauduleux ou illégitime de celle-ci sont interdits. Le Client/Coopérateur s'engage à ne pas soumettre la carte SIM à un processus de décompilation, analyse ou rétrotechnique, à ne pas créer un logiciel dérivé et à ne pas utiliser la carte SIM d'une autre manière que celle prévue dans les présentes Conditions générales. Le Client/Coopérateur est responsable de tout dommage causé à Neibo ou à des tiers à la suite de l'utilisation de la carte SIM, peu importe par qui et peu importe dans quel appareil de téléphonie mobile, même en cas de vol ou de perte. En cas de perte ou de vol de la carte SIM, le Client/Coopérateur reste responsable de l'utilisation et du paiement jusqu'au moment où le Client/Coopérateur prévient le Call Center de Neibo et demande de bloquer temporairement la carte SIM. Ensuite, le Client/Coopérateur reçoit une nouvelle carte SIM et le Service est réactivé. Le Client/Coopérateur est le seul responsable de l'insertion correcte de la carte SIM dans son appareil de services mobiles.

Si la carte SIM bloque ou est endommagée à la suite d'une mauvaise manipulation par le Client/Coopérateur, une nouvelle carte SIM est fournie, sur demande introduite par ce Client/Coopérateur auprès du service Client de Neibo via le Site web (SIM SWAP). Neibo se réserve le droit de facturer un coût administratif pour cette



opération. Si la carte SIM est défectueuse en raison d'un défaut de production ou d'une mauvaise configuration de la carte SIM, le Client/Coopérateur recevra gratuitement une nouvelle carte SIM avec la même quantité d'unités et la même date d'échéance que sur la carte SIM défectueuse. Les cartes SIM peuvent exclusivement être utilisées dans des téléphones mobiles et visent exclusivement une utilisation personnelle. Elles ne peuvent en aucun cas être utilisées dans le cadre de la revente de communication ou du reroutage. Il est interdit au Client/Coopérateur d'envoyer via le Réseau des SMS qui contiennent un quelconque message commercial ou de commercialiser les Services en tout ou en partie, directement ou indirectement. Afin d'éviter tout abus, le Client/Coopérateur est tenu de modifier son code PIN personnel dès qu'il reçoit sa carte SIM. Le Client/Coopérateur est responsable de la stricte confidentialité de ce code.

11.4 Sauf en cas de cession du Contrat, le Client/Coopérateur est et reste le seul responsable du respect de ses obligations en vertu du Contrat, et ce, même s'il a déclaré plusieurs utilisateurs (multi-SIM comme stipulé à l'article 4.3). Le Client/Coopérateur est le seul responsable de tous les dommages résultant du non-respect de ses obligations contractuelles.

11.5 Le Client/Coopérateur ne peut utiliser les Services de Neibo que dans un appareil de services mobiles qui répond aux normes applicables et se trouve en parfait état. Le Client/Coopérateur suit strictement les instructions d'utilisation de son appareil. Il devra lui-même procéder à son remplacement si, pour des raisons techniques propres à l'appareil, il n'a pas d'accès au Réseau ou si l'appareil n'est pas approprié pour utiliser certains services. L'utilisation d'un appareil dans le but d'envoyer ou de recevoir des SMS ou appels en vrac, dont des boîtes SIM ou des passerelles GSM, est interdite. Le Client/Coopérateur accepte que les appels provenant de ou à destination d'appareils non autorisés peuvent être bloqués automatiquement et sans avertissement préalable et qu'un tel usage donne le droit à Neibo de suspendre ou de résilier le Contrat. Le Client/Coopérateur reconnaît être au courant des risques liés à l'utilisation des téléphones mobiles, notamment lors de la conduite d'un véhicule, de la prise de carburant ou à proximité des combustibles et explosifs, et des perturbations que l'utilisation d'un téléphone peut provoquer sur des appareils médicaux et dans des avions.

11.6 Le Client/Coopérateur est responsable et garantira Neibo contre tout préjudice qu'elle pourrait subir et contre toute demande d'indemnisation qui serait adressée à Neibo par des tiers, à la suite d'agissements imprudents, négligents, frauduleux, fautifs ou illicites du Client/Coopérateur lors de l'utilisation des Services fournis par Neibo.

11.7 Les plans tarifaires pour un volume illimité visent une utilisation personnelle normale des Services dans le cadre d'une offre illimitée. Elles sont exclusivement réservées à une utilisation par appareil de services mobiles ; toute autre utilisation est interdite. Cette utilisation normale permet une utilisation intensive. Toute fraude (comme l'utilisation commerciale, en particulier à des fins de centre d'appels ou de boîte SIM, et/ou la mise à la disposition de tiers), toute utilisation malhonnête ou, de manière plus générale, toute utilisation non conforme à celle que l'on peut attendre d'un Client/Coopérateur qui souscrit un Contrat n'est pas considérée comme une utilisation normale.

Par exemple, l'utilisation sera considérée comme frauduleuse dans les cas suivants :

- le Client/Coopérateur appelle régulièrement plus de 6 heures par jour et/ou 30 heures par semaine ;
- le Client/Coopérateur appelle régulièrement plus de 3 heures sans interruption et/ou rappelle directement après une interruption ;
- le Client/Coopérateur envoie plus de 1000 SMS par jour et/ou plus de 10 000 SMS par mois;

Dans chacun de ces cas, Neibo se réserve le droit de limiter la fourniture des Services et/ou de suspendre et/ou de résilier le Contrat.

Article 12 : Rétractation du Contrat



12.1 Lorsque le Contrat est conclu à distance, le Client/Coopérateur dispose d'un délai de 14 jours à compter de la conclusion du Contrat pour se rétracter et communiquer à Neibo qu'il renonce au Contrat, sans devoir se justifier et sans être tenu à une indemnisation. Ce droit ne vaut que pour les personnes physiques qui agissent exclusivement à des fins privées, c.-à-d. pas dans le cadre de leurs activités commerciales, industrielles, artisanales ou indépendantes.

12.2 Pour exercer le droit de rétractation, le Client/Coopérateur doit en informer Neibo via une déclaration non ambiguë en envoyant un e-mail à support@neibo.be ou une lettre à l'attention du service Clientèle de Neibo, au 54 Avenue Louise, 1050 Bruxelles. Pour ce faire, le Client/Coopérateur peut utiliser le formulaire type pour rétractation, disponible dans la Foire aux questions (FAQ) sur le site de Neibo, mais ce n'est pas une obligation.

12.3 Si le Client/Coopérateur fait usage de son droit de rétractation, Neibo lui remboursera tous les paiements qu'il a déjà effectués. Les éventuels frais d'activation ayant été comptabilisés préalablement à la rétractation en vue de fournir des Services au Client/Coopérateur ne sont pas remboursés. Ces montants restent dus et ne peuvent pas être récupérés. Neibo rembourse le Client/Coopérateur en utilisant le même mode de paiement que celui utilisé par le Client/Coopérateur pour la transaction initiale, sauf si le Client/Coopérateur a signalé un autre mode de remboursement ou a marqué son accord pour l'utilisation d'un autre moyen de paiement et pour autant que le remboursement n'occasionne pas de frais pour le Client/Coopérateur. Le remboursement est effectué sans retard excessif et au plus tard dans les 14 jours calendrier suivant celui où Neibo a été informé de la décision du Client/Coopérateur de se rétracter du Contrat.

12.4 Si le Client/Coopérateur a demandé l'exécution des Services pendant le délai de rétractation, Neibo lui facture un montant proportionnel aux Services déjà fournis, jusqu'au moment où Neibo est informé de la décision du Client/Coopérateur de recourir à son droit de rétractation.

Article 13 : Transfert du Contrat

Après notification du Client/Coopérateur, Neibo peut céder tout ou partie de ses droits et/ou obligations en vertu du Contrat à un tiers sans le consentement du Client/Coopérateur et sans que celui-ci ne puisse exiger une indemnisation en lien avec cette cession. Un droit de résiliation gratuit est prévu pour le Client/Coopérateur si cela entraîne une modification du Contrat au sens de l'article 6. Le Client/Coopérateur ne peut céder ses droits et obligations découlant du présent Contrat que moyennant l'approbation écrite expresse de Neibo.

Article 14 : Transfert de numéro

14.1 Le Client/Coopérateur qui souhaite un Transfert de numéro Neibo vers un autre opérateur doit s'adresser à ce dernier. Au nom du Client/Coopérateur, le nouvel opérateur entreprendra auprès de Neibo les démarches nécessaires au transfert du numéro d'appel. Dans ce contexte, seuls des numéros d'appel peuvent être transférés et non les Services proprement dits de Neibo. Seuls les numéros qui n'ont pas été désactivés peuvent être transférés. Pendant le transfert du numéro, il est possible que le Client/Coopérateur soit injoignable pendant un certain laps de temps au numéro d'appel en question. Neibo n'est pas responsable d'un quelconque dommage en découlant.

14.2 Neibo se réserve le droit de refuser le transfert :

- si l'opérateur vers lequel le Client/Coopérateur souhaite transférer son numéro ne respecte pas la procédure légale ;
- en cas de fraude avérée ou présumée du Client/Coopérateur ou d'un tiers.



14.3 Neibo respectera les dispositions légales concernant la portabilité des numéros. Neibo tiendra, dans la mesure du possible, également compte de la date de transfert voulue par le Client/Coopérateur. Neibo prendra toutes les mesures nécessaires pour faciliter le déroulement du Transfert de numéro après confirmation de la demande de transfert de numéro par l'ancien opérateur. Des entraves techniques peuvent empêcher le transfert. Si le numéro n'a pas été transféré à temps, le Client/Coopérateur peut avoir droit à une indemnité. Pour y prétendre, il doit s'adresser au nouvel opérateur. Neibo ne peut cependant être tenu responsable si le transfert n'est pas exécuté ou est exécuté tardivement pour des raisons qui dépendent du Client/Coopérateur lui-même. Neibo ne peut notamment pas être tenu responsable en cas de communication d'un numéro de téléphone inexact.

Article 15 : Données à caractère personnel

Le traitement des données à caractère personnel est soumis à la politique en matière de protection de la vie privée de Neibo. Le Client/Coopérateur peut toujours consulter la politique en matière de protection de la vie de Neibo sur le Site web.

Article 16 : Relevé de compte/Facture et paiement des abonnements

16.1 Neibo remet chaque mois un Relevé de compte ou une Facture au Client/Coopérateur. Le Relevé de compte ou la Facture est envoyé(e) au Client/Coopérateur selon le calendrier fixé par Neibo. Découvrez plus de détails à ce sujet sur le Site web. En cas de tiers payant, le Client/Coopérateur reste responsable de son obligation de paiement et le tiers payant n'acquiert aucun droit sur les services. Le Relevé de compte ou la Facture est envoyé(e) ou est disponible à l'adresse email communiquée par le Client/Coopérateur.

16.2 Le paiement du Relevé de compte ou de la Facture doit être effectué(e) dans le délai mentionné sur le Relevé de compte ou la Facture. Les différentes méthodes de paiement sont expliquées dans l'email qui contient la Facture et sur le Site web.

16.3 En cas de non-paiement du Relevé de compte ou la Facture au plus tard à l'échéance, le Client/Coopérateur est sommé par écrit (ici, par email) de payer. Sous certaines conditions, des frais de rappel peuvent être facturés.

Sous certaines conditions, Neibo peut décider unilatéralement de limiter les services de téléphonie au service minimum ou de mettre fin au Contrat, entraînant la désactivation de la carte SIM du Client. Le Client/Coopérateur en sera informé par écrit (ici, par email) à l'avance. En cas de service minimum, le Client/Coopérateur peut continuer à recevoir des appels téléphoniques et des SMS, à moins qu'il ne s'agisse d'appels et de SMS que le Client/Coopérateur doit payer pour recevoir et qu'il ait également accès aux services d'urgence. Un service minimum n'est cependant pas garanti en cas de défaut de paiement ou de retard de paiement permanent, c.-à-d. lorsque le Client/Coopérateur a déjà bénéficié du service minimum au cours des 12 derniers mois ou lorsque sa connexion a déjà été suspendue au cours des 12 derniers mois, en cas de fraude et en cas d'usage excessive par le Client/Coopérateur.

16.4 En cas de non-paiement à l'échéance stipulée dans le rappel, le Client/Coopérateur est déclaré en défaut de paiement et des intérêts de retard, calculés au taux d'intérêt légal, sont dus par jour de retard sur le montant non contesté du Relevé de Compte ou de la Facture, ainsi que d'une indemnité forfaitaire équivalente à 15 % du montant impayé, avec un minimum de 62 euros (afin d'indemniser Neibo des frais extrajudiciaires exposés pour obtenir le paiement des montants dus). Les intérêts moratoires et l'indemnité forfaitaire ne sont comptabilisés dans le chef du Client/Coopérateur qu'après une éventuelle mise à terme du Contrat et seulement à concurrence du/des montant(s) encore impayé(s) à ce moment. Si Neibo reste en défaut de rembourser les montants éventuellement dus au Client/Coopérateur dans le délai de paiement



convenu, le Client/Coopérateur a droit à des intérêts légaux équivalents, à compter du moment où Neibo a eu connaissance du numéro de compte du Client/Coopérateur. Le non-paiement du Relevé de compte ou de la Facture dans le délai fixé constitue un manquement contractuel grave pouvant justifier la résiliation du Contrat.

16.5 Les plaintes relatives au Relevé de compte ou à la Facture doivent être clairement motivées (notamment la mention du montant contesté) et adressées au service Clientèle de Neibo dans le délai de forclusion pour le Relevé de compte ou la Facture concerné(e). L'obligation de paiement de la somme contestée est alors suspendue. Après ce délai, le Client/Coopérateur est irrévocablement réputé accepter le montant facturé. Le dépôt d'une plainte ne libère pas le Client/Coopérateur de son obligation de payer la partie non contestée du Relevé de compte ou de la Facture. Si Neibo rejette la plainte, le montant contesté sera immédiatement exigible et devra être payé par le Client/Coopérateur dans les délais mentionnés dans la notification reçue par le Client/Coopérateur à ce sujet.

16.6 Les plaintes relatives à une éventuelle déconnexion injustifiée ou à la facturation injustifiée de frais de rappel doivent être déposées dans un délai de 5 jours calendrier après la déconnexion ou le rappel respectifs. Si la plainte est recevable, mais qu'elle doit être justifiée (par exemple, mais sans s'y limiter : le Client/Coopérateur a effectué un virement manuel sans recourir à la communication structurée correcte), les frais de rappel facturés seront intégralement crédités. Si Neibo a commis une erreur de sorte que le Client/Coopérateur a été injustement déconnecté ou s'est vu injustement facturer des frais de rappel, Neibo sera redevable d'une indemnité forfaitaire équivalente au montant de l'abonnement avec un maximum de 12,50 € (TVAC).

Article 17 : Renonciation

Le fait qu'une des parties n'exige, à un moment donné, pas l'application stricte d'une des dispositions des présentes Conditions générales, ne peut être considéré comme une renonciation aux droits dont cette partie dispose selon les présentes Conditions générales. Cette partie peut aussi toujours exiger le respect strict de cette disposition ou des autres dispositions des présentes Conditions générales.

Article 18 : Nullité

La nullité, l'inexécution ou l'absence de force contraignante d'une clause des présentes Conditions générales n'affecte pas la validité, l'exécution ou la force contraignante des autres dispositions des présentes Conditions générales, sauf si le Contrat ne peut subsister sans la clause litigieuse.

Article 19 : Questions, plaintes et litiges

19.1 Le Client/Coopérateur peut s'adresser à Neibo pour ses questions et plaintes via les différents canaux indiqués sur le Site web.

19.2 Neibo s'engage à trouver, dans les meilleurs délais, une solution aux problèmes qui lui ont été communiqués et auxquels elle est en mesure de remédier. Si le Client/Coopérateur n'est pas satisfait de la réponse ou de la solution proposée par Neibo, ou si le Client/Coopérateur est victime d'appels malveillants, il peut s'adresser au Service de Médiation pour les Télécommunications: Boulevard du Roi Albert II 8 boîte 3 à 1000 Bruxelles, tél. 02 223 09 09, plaintes@mediateurtelecom.be. Si le Client/Coopérateur souhaite introduire une plainte concernant sa commande en ligne, il peut également contacter la Online Dispute Resolution Platform (ODR).

19.3 Tout litige concernant le Contrat, son exécution ou son interprétation, qui ne peut être réglé par Neibo ou le service de médiation, relève de la compétence exclusive des tribunaux de Bruxelles comme le lieu où l'obligation est née, sauf si une loi particulière impose une autre compétence.



19.4 Le Contrat est régi par le droit belge.

Article 20 : Données à caractère personnel

Dans sa relation avec le Client/Coopérateur, Neibo respecte la législation en vigueur en matière de vie privée. Pour de plus amples informations à ce sujet, il peut être renvoyé à la déclaration de confidentialité disponible sur le Site web.

Article 21 : Plaintes et questions

Le service Clientèle de Neibo peut être contacté comme suit :

- Par téléphone au **1989** (numéro gratuit depuis une carte SIM Neibo). Ouvert du lundi au vendredi de 08h00 à 20h00.
- Par email à support@neibo.be

Dernière mise à jour le 29/10/2020.

