



**Offre de Référence de VOO S.A. pour le Service de  
d'Accès à la Plateforme de Télévision Numérique  
et la Revente de l'Offre d'Accès de gros à un débit  
binaire**

## **5\_Conditions générales**

## Statut du document

Version	Notre Réf.	Commentaire	Date
3.2	OR_V00 S.A. 3.2_5_Conditions générales		mai 2019

## Table des matières

5_CONDITIONS GÉNÉRALES .....	1
<b>1 GÉNÉRALITÉS .....</b>	<b>4</b>
<b>2 GLOSSAIRE .....</b>	<b>5</b>
<b>3 PROCÉDURE CONTRACTUELLE .....</b>	<b>7</b>
3.1 DEMANDE PAR LE BÉNÉFICIAIRE .....	7
3.2 CONCLUSION, ENTRÉE EN VIGUEUR ET DURÉE DU CONTRAT .....	7
<b>4 SERVICES COUVERTS PAR LES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES .....</b>	<b>9</b>
<b>5 OBLIGATIONS DES PARTIES .....</b>	<b>10</b>
5.1 OBLIGATIONS DU BÉNÉFICIAIRE .....	10
5.2 OBLIGATIONS DE VOO S.A. ....	11
<b>6 CONDITIONS FINANCIÈRES .....</b>	<b>13</b>
6.1 FACTURATION ET PAIEMENTS .....	13
6.2 GARANTIES FINANCIÈRES .....	14
<b>7 PRINCIPES CONCERNANT LES SERVICES DE DÉTAIL .....</b>	<b>17</b>
7.1 TARIFICATION AU DÉTAIL ET FACTURATION .....	17
7.2 BRANDING .....	17
7.3 CONDITIONS À L'ÉGARD DES UTILISATEURS .....	17
<b>8 COORDINATION ENTRE LES PARTIES .....</b>	<b>18</b>
8.1 POINTS DE CONTACT UNIQUES ( <i>SINGLE POINT OF CONTACT</i> ) .....	18
<b>9 RESPONSABILITÉ .....</b>	<b>19</b>
9.1 RÈGLES GÉNÉRALES .....	19
9.2 FORCE MAJEURE .....	19
9.3 ACCIDENTS DE TRAVAIL ET RÈGLES DE SÉCURITÉ .....	20
<b>10 QUESTIONS OPÉRATIONNELLES ET GESTION DU RÉSEAU .....</b>	<b>21</b>
<b>11 AMENDEMENTS ET RÉVISIONS .....</b>	<b>22</b>
<b>12 CESSATION, RÉSILIATION ET SUSPENSION .....</b>	<b>23</b>
<b>13 CONFIDENTIALITÉ .....</b>	<b>25</b>
13.1 DEMANDE D'INFORMATIONS .....	25
13.2 INFORMATIONS CONFIDENTIELLES .....	25
13.3 NON-DIVULGATION .....	26
13.4 DIVULGATION AUX MEMBRES DU PERSONNEL, CONSEILLERS OU FOURNISSEURS .....	26
13.5 DIVULGATION REQUISE PAR LA LOI .....	27
<b>14 RÈGLEMENT DES LITIGES ET DROIT APPLICABLE .....</b>	<b>29</b>
14.1 PROCÉDURE DE RÈGLEMENT DES LITIGES .....	29
14.2 DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE .....	29
<b>15 DIVERS .....</b>	<b>30</b>
15.1 PRINCIPES GÉNÉRAUX .....	30
15.2 RENONCIATION .....	30
15.3 FRAUDE .....	30
15.4 PARTIES INDÉPENDANTES – APPROBATION .....	30

# 1 GENERALITES

1. Le présent document fait partie intégrante de l'Offre de référence de VOO S.A. relative au Service d'accès à la plateforme de Télévision Numérique et l'Offre d'Accès de gros à un débit binaire (dénommée ci-après « Offre de Référence de VOO S.A. ») et communiquée aux Régulateurs compétents. Il inclut les conditions générales applicables à la fourniture des Services TV et large bande de gros par le câble. Pour plus de facilité, nous ferons toujours référence aux Services d'accès de gros par le câble dans la suite de ce document.
2. Les Services d'accès de gros par le câble sont fournis conformément aux lois et arrêtés pertinents en vigueur. Les présentes Conditions générales répertorient les droits et obligations de VOO S.A. et du Bénéficiaire quant à la fourniture des Services d'accès de gros par le câble. Elles resteront d'application jusqu'à ce qu'elles soient supplantées par d'autres conditions.
3. Les présentes conditions générales, le main body, les annexes 1 à 8 et, le cas échéant, les conditions spécifiques convenues par les parties constituent l'Offre de référence de VOO S.A. relative au Service d'accès à la plateforme de Télévision Numérique et la Revente de l'Offre d'Accès de gros à un débit binaire .

## 2 GLOSSAIRE

4. Dans les présentes Conditions générales, les termes arborant une ou plusieurs majuscules sont définis ci-dessous :

Opérateur agréé	Entité habilitée à fournir des services de distribution sur le marché belge ou une partie de celui-ci conformément à la législation applicable.  « Dienstenverdelers » en vertu du décret flamand du 27 mars 2009 relatif aux médias,  « Distributeur de services » en vertu du décret coordonné sur les services de médias audiovisuels (décret de la Communauté française du 27 février 2003 sur la radiodiffusion, coordonné par arrêté du 26 mars 2009)  « Opérateur » en vertu de la loi du 30 mars 1995 concernant les réseaux et les services de communications électroniques et l'exercice d'activités de radiodiffusion dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale  « Betreiber » en vertu du décret du 27 juin 2005 sur la radiodiffusion et les représentations cinématographiques
Décision de la CRC	Décisions du 29 juin 2018 adoptées par la Conférence des régulateurs du secteur des communications électroniques (CRC) concernant l'analyse des marchés du haut débit et de la radiodiffusion télévisuelle en Belgique.
VRM	Régulateur flamand des médias
CSA	Conseil supérieur de l'audiovisuel
Medienrat	Medienrat der Deutschsprachigen Gemeinschaft Belgiens
IBPT	Institut belge des services postaux et des télécommunications
NRA(s)	Nom (collectif) du ou des régulateur(s) concerné(s), c'est-à-dire l'IBPT, le VRM, le CSA et le Medienrat.
Partie / Parties	Selon le contexte, VOO S.A. et/ou le Bénéficiaire étant « parties » au Contrat.

Demande valide	La demande du Bénéficiaire lui permet de fournir un ou plusieurs Services tels que décrits dans l'Offre de Référence de VOO S.A..
Jour ouvrable	Du lundi au vendredi de 08h30 à 17h00, à l'exception des jours fériés légaux nationaux en Belgique et d'autres jours/heures spécifiés par VOO S.A..
Offre de Référence	Les Conditions générales, le texte principal (« Main Body ») et les annexes, constituent conjointement l'Offre de Référence en matière de Services d'accès de gros par le câble
Utilisateur final	Client final auquel le Bénéficiaire fournit un ou plusieurs Services.
Réseau VOO S.A.	L'infrastructure technique, ainsi que tous les éléments/composants et leurs systèmes auxiliaires, qui sont gérés et exploités par VOO S.A., à partir desquels VOO S.A. fournit un ou plusieurs Services jusqu'au Point de démarcation inclus.
Système de communication	Système de communication informatisé qui font partie des Services axiliaires, mis à la disposition du Bénéficiaire par VOO S.A. afin de lui permettre de gérer correctement le ou les Services pertinents.

### **3 PROCÉDURE CONTRACTUELLE**

#### **3.1 DEMANDE PAR LE BÉNÉFICIAIRE**

5. Afin de pouvoir commencer à fournir un Service, un Opérateur agréé doit introduire une demande auprès de VOO S.A. en complétant et signant le formulaire de commande approprié, ou en envoyant une commande au format électronique (selon le type de Service), conformément aux règles décrites au point 3 du Main Body de l'Offre de Référence de VOO S.A.. Les conditions relatives à la fourniture des Services sont décrites ci-après.
6. L'Opérateur agréé consulte l'Offre de Référence de VOO S.A., qui est disponible sur le site Internet de VOO S.A..
7. VOO S.A. ne peut pas refuser d'exécuter la demande de l'Opérateur agréé, sauf pour les motifs suivants :
  - 7.1. l'Opérateur agréé ou son agent agréé refuse de fournir à VOO S.A. la confirmation de la satisfaction des conditions prescrites dans la décision de la CRC, l'Offre de Référence ou ses Annexes ;
  - 7.2. en cas d'urgence, dans le but de garantir la sécurité de fonctionnement du Réseau VOO S.A., lorsque toutes les mesures requises, prises par VOO S.A. pour garantir l'accès au service, se sont révélées sans effet ;
  - 7.3. en raison du non-respect par l'Opérateur agréé des obligations découlant de la décision de la CRC, de l'Offre de Référence de VOO S.A., de ses Annexes et/ou des présentes Conditions générales pour l'utilisation du Service.
  - 7.4. afin de préserver l'intégrité du réseau ou l'interopérabilité des services, ou pour toute autre raison technique fournie et clairement motivée par VOO S.A. ;
8. En cas de refus justifié par l'un des motifs répertoriés ci-dessus, VOO S.A. avertit l'Opérateur agréé de sa décision et des motifs y afférents par pli ordinaire, dans les 5 jours ouvrables après la demande. Une copie est envoyée au régulateur compétent dans le même délai. La fourniture des Services reste de toute manière soumise à la conclusion d'un contrat conclu conformément à l'article 3.2.

#### **3.2 CONCLUSION, ENTRÉE EN VIGUEUR ET DURÉE DU CONTRAT**

9. La fourniture d'un Service est soumise à la conclusion d'un Contrat entre un Bénéficiaire et VOO S.A. conformément à l'Offre de Référence de VOO S.A., aux présentes Conditions générales et aux négociations entre les Parties.

10. Le Service est mis à la disposition du Bénéficiaire pour une durée indéterminée. Le Bénéficiaire peut ensuite mettre un terme au Contrat après en avoir averti VOO S.A. par courrier recommandé au moins trois (3) mois à l'avance.



## **4 SERVICES COUVERTS PAR LES PRESENTES CONDITIONS GENERALES**

11. Sans préjudice des droits accordés au Bénéficiaire par le cadre réglementaire qui lui est applicable, VOO S.A. octroie au Bénéficiaire la possibilité de vendre au Client Final un ou plusieurs Services conformément à l'Offre de Référence. Un Service s'accompagne de services annexes que sont les de Services Auxiliaires et les Services de Support.
12. VOO S.A. reste propriétaire de l'infrastructure jusqu'au Point de démarcation inclus.
13. Un Service est mis en œuvre conformément aux descriptions de Service fournies dans les annexes pertinentes.
14. À cet égard, VOO S.A. informe le Bénéficiaire de toute modification des caractéristiques techniques, impliquant une modification des Services offerts au Bénéficiaire, au plus tard 1 (un) mois avant sa mise en œuvre par VOO S.A. pour autant que les circonstances techniques et matérielles permettent une telle information préalable.
15. Dans les limites autorisées par le cadre réglementaire, les Parties échangent des informations opérationnelles opportunes, y compris et particulièrement, les coordonnées de la maintenance, les données réseau, les informations requises pour se conformer à l'application de la loi et aux exigences posées par les autorités judiciaires ou autres agences de sécurité du gouvernement, ainsi que toute autre information ayant fait l'objet d'un accord mutuel entre les Parties.
16. L'annulation d'un Service par l'Utilisateur final du Bénéficiaire ne doit en rien affecter les autres Services fournis par VOO S.A. à cet Utilisateur final du Bénéficiaire.

## 5 OBLIGATIONS DES PARTIES

### 5.1 OBLIGATIONS DU BÉNÉFICIAIRE

17. A tout moment pendant toute la durée du contrat, le Bénéficiaire doit être un « Opérateur agréé », habilité à fournir les services pertinents sur le marché belge (ou une partie) en vertu de la législation applicable et selon l'appréciation des régulateurs. La perte de ce statut est une cause de résiliation immédiate du Contrat aux torts du Bénéficiaire après validation des régulateurs.
18. Eu égard aux interventions exigées de la part de VOO S.A., le Bénéficiaire communique en toute bonne foi à VOO S.A., de manière exhaustive, toutes les informations nécessaires à VOO S.A. pour fournir des Services . Le Bénéficiaire peut refuser de communiquer des données confidentielles pour lesquelles le Bénéficiaire indiquera en quoi elles ne sont pas pertinentes aux fins requises. VOO S.A. peut demander au régulateur compétent d'ordonner la communication de ces données si VOO S.A. estime que ces informations sont nécessaires et que le régulateur compétent juge sa demande raisonnable.
19. Eu égard à l'offre d'un produit TV et large bande à ses Utilisateurs finaux sur la base d'un Service wholesale fourni par VOO S.A. en vertu des dispositions contractuelles, le Bénéficiaire est tenu :
  - 19.1. de communiquer à VOO S.A. tout problème relatif aux Services après s'être toutefois préalablement assuré d'avoir effectué toutes les recherches nécessaires à la détection et à la résolution du/des problème(s) de son côté, du côté de l'Utilisateur final avant de soulever un problème auprès de VOO S.A. ;
  - 19.2. d'assumer les responsabilités afférentes aux problèmes de réseau, d'équipement ou de signal qui ne sont pas liés à VOO S.A. ;
  - 19.3. d'opérer en tant que point de contact unique pour ses Utilisateurs finaux en ce qui concerne les produits TV et large bande qu'il offre à ses Utilisateurs finaux, et de s'abstenir, en toutes circonstances, de renvoyer ces Utilisateurs finaux vers VOO S.A. pour tout problème lié aux produits TV et large bande ;
  - 19.4. de payer à VOO S.A. dans les délais convenus, les prix fixés en vertu du Contrat.
  - 19.5. Le Bénéficiaire garantit à VOO S.A. que l'équipement connecté au Réseau VOO S.A. par les Utilisateurs finaux du Bénéficiaire est conforme aux exigences de la législation applicable et aux conditions et certifications techniques en vigueur. Le Bénéficiaire garantit VOO S.A. de toute demande qui pourrait être formée contre elle de ce chef.
20. Eu égard à l'offre d'un produit TV et large bande à ses Utilisateurs finaux sur la base d'un Service fourni par VOO S.A. en vertu des dispositions contractuelles, le Bénéficiaire est tenu :

- 20.1. de chercher et prendre tous les arrangements préalables avec les ayants droit afin d'autoriser et de permettre à VOO S.A. d'agir en tant qu'installateur technique au nom du Bénéficiaire dans le cadre du ou des Contrat(s) ;
- 20.2. d'acquérir tous les droits de propriété intellectuelle et toutes les autorisations appropriées concernant le contenu utilisé dans le contexte de la fourniture des Services ; et de garantir qu'il est dûment autorisé par les ayants droit à utiliser le contenu pour lequel il a demandé à VOO S.A. de rendre le signal disponible et de garantir VOO S.A. de toute demande qui pourrait être formée contre elle de ce chef;
- 20.3. le Bénéficiaire apportera la preuve de ces autorisations à VOO S.A. lors de la demande d'activation de la ou des chaîne(s) télévisée(s) partagée(s) concernée(s) ;
- 20.4. de conserver ces autorisations pour toute la durée du ou des Contrat(s), et de veiller à ce que ces autorisations soient mises à jour conformément à toute modification apportée aux Services ;
- 21. En aucun cas, le Bénéficiaire ne fera de publicité, de communication ou de remarque, relative au Contrat ou à son exécution, susceptible de porter préjudice à VOO S.A. ou à son image. Dans le cadre du Contrat, le Bénéficiaire restera neutre en toutes circonstances.

## **5.2 OBLIGATIONS DE VOO S.A.**

- 22. Sous réserve des motifs de refus énumérés au point 3 ci-dessus et du respect par le Bénéficiaire des conditions et restrictions décrites dans la décision de la CRC, des présentes Conditions générales et de l'Offre de Référence, VOO S.A. accepte la Commande et fournit les Services d'accès de gros par le câble, tels que décrits dans l'Offre de Référence.
- 23. VOO S.A. garantit que, sauf dans les cas prévus par l'Offre de Référence, VOO S.A. respecte tous les niveaux de service, *timers* et autres garanties mentionnées dans l'Offre de Référence ou se conforme dans le cas contraire aux pénalités applicables.
- 24. Pour toute modification susceptible d'exercer un impact significatif sur le système (nouveaux types de messages ou nouveau processus d'échange), le Bénéficiaire est averti au moins 6 mois à l'avance au moyen d'une description détaillée de l'impact et d'une structure de la documentation. VOO S.A. fournit une description détaillée de l'impact et la documentation 3 mois avant le début des modifications. Pour des modifications plus restreintes, le Bénéficiaire est averti au moins 3 mois à l'avance au moyen d'une description détaillée de l'impact et d'une structure de la documentation. VOO S.A. fournit une description détaillée de l'impact et la documentation 1 mois avant le début des modifications.

25. VOO S.A. déploie tous les efforts raisonnables pour corriger tout problème affectant la qualité des Services. À cet égard, en cas d'urgence et agissant de bonne foi, VOO S.A. a le droit de déconnecter un Service immédiatement et sans consultation préalable avec le Bénéficiaire, à condition que VOO S.A. puisse identifier et prouver que le Service a engendré, ou était la cause potentielle raisonnablement justifiée, d'une panne ou une dégradation des réseaux ou services. VOO S.A. informe immédiatement le Bénéficiaire de la déconnexion et lui fournit par la suite une explication sur la déconnexion et les raisons y relatives.
26. Seule VOO S.A. ou des techniciens certifiés par elle peut effectuer des travaux sur le réseau de VOO S.A.. VOO S.A. opère conformément aux normes générales d'intégrité qu'elle a élaborées et mises en pratique en interne. VOO S.A.
27. En aucun cas, VOO S.A. ne fera de publicité, de communication ou de remarque relative au Contrat ou à son exécution, susceptible de porter préjudice au Bénéficiaire ou à son image. Dans le cadre du Contrat, VOO S.A. restera neutre en toute circonstance, conformément à la nature technique de son intervention.
28. VOO S.A. n'entreprend aucun service à la clientèle auprès des Utilisateurs finaux du Bénéficiaire à l'exception de ce qui est prévu dans le cadre des Services tels que décrits dans l'offre de référence.

## 6 CONDITIONS FINANCIERES

### 6.1 FACTURATION ET PAIEMENTS

29. Eu égard au(x) Service(s) fourni(s) par VOO S.A. conformément au Contrat concerné, le Bénéficiaire règle les coûts et redevances tels que stipulés dans l'Offre de Référence.

#### 6.1.1 Paiement et délais de paiement

30. Tous les paiements facturés au Bénéficiaire doivent être réglés en EUROS par virement sur les comptes bancaires de VOO S.A. avec mention de la communication structurée indiquée sur la facture.
31. En cas de non-paiement ou de paiement incorrect par le Bénéficiaire, la facture est considérée comme non payée.
32. Toute facture doit être payée à 30 jours fin de mois à compter de la date de la facture ou de la préfacture. Si VOO S.A. ne reçoit pas le paiement dans le délai susmentionné, un intérêt de retard conventionnel équivalant au taux d'intérêt légal annuel sera dû de plein droit. Cet intérêt de retard conventionnel est calculé à partir de la date d'échéance de la facture et continue à courir jusqu'à la date du paiement intégral. Toute contestation de facture devra être formulée par lettre recommandée justifiant de la contestation et devra être parvenue chez VOO S.A. dans un délai de 20 jours ouvrables à compter de la date d'émission de ladite facture. A défaut, ladite facture sera réputée non-contestée.
33. Sans préjudice d'autres recours judiciaires ou contractuels et nonobstant toute disposition contraire dans le Contrat, en cas de non-paiements ou de paiements tardifs récurrents par le Bénéficiaire, VOO S.A. a le droit, après avoir appliqué la procédure d'escalation et de résolution des conflits reprise en 3.5 du Main Body de l'Offre de Référence de VOO S.A. et après avoir notifié les régulateurs, de :
- suspendre toute obligation en matière de niveaux de service ;
  - refuser par écrit tout nouveau Service ;
  - suspendre le(s) Service(s) fourni(s) au Bénéficiaire jusqu'à réception du paiement intégral ;
  - refuser toute demande de fourniture de Service pour d'autres Utilisateurs finaux du Bénéficiaire.

### **6.1.2 Litiges**

34. La procédure de règlement des litiges ne peut commencer que lorsque VOO S.A. reçoit de la part du Bénéficiaire une lettre recommandée qui mentionne le montant contesté et les motifs de cette contestation.
35. Dès réception de la lettre recommandée, VOO S.A. répond au Bénéficiaire par lettre recommandée. Dans cette lettre, VOO S.A. se prononce sur le bien-fondé de la contestation du Bénéficiaire. Si la contestation est jugée non fondée par VOO S.A., cette dernière motive dûment sa décision.
36. Si la contestation du Bénéficiaire est jugée comme étant correcte, VOO S.A. modifie le ou les montants facturés et émet, le cas échéant, une note de crédit ou une facture supplémentaire.
37. Si le Bénéficiaire n'accepte pas la réaction de VOO S.A., le Bénéficiaire est tenu de le confirmer par courrier recommandé à VOO S.A. dans les 15 jours ouvrables qui suivent la réaction de VOO S.A.. Dans ce cas, chaque Partie désigne une personne de contact pour la résolution du litige, dans l'objectif de trouver une solution au moyen de négociations bilatérales.
38. Si aucune solution n'est trouvée dans les 15 jours ouvrables ou toute autre période convenue de commun entre les Parties, après la réaction du Bénéficiaire, qui rejette la réaction de VOO S.A., le litige peut être porté devant les Tribunaux de Bruxelles.

## **6.2 GARANTIES FINANCIÈRES**

### **6.2.1 Prépaiement**

39. VOO S.A. peut envoyer une pré-facture au plus tard le 2<sup>e</sup> Jour ouvrable qui suit le début du mois de service en question. Pour le Bénéficiaire en service, la première pré-facture se fonde sur la moyenne des factures pour les Services émises par VOO S.A. sur les trois derniers mois. Pour le Bénéficiaire qui n'est pas encore en service et qui conclut un nouveau Contrat, la première pré-facture se fonde sur l'estimation de la moyenne des factures pour les Services à émettre par VOO S.A. durant les trois premiers mois de services.
40. Le montant de la pré-facture est adapté trimestriellement, c'est-à-dire majoré ou minoré le cas échéant, selon les montants dus par le Bénéficiaire pour les Services fournis en vertu du Contrat durant le trimestre écoulé.
41. Dans les 15 jours civils qui suivent l'envoi de la facture finale, VOO S.A. envoie une note de crédit portant sur la pré-facture.
42. Si, pour le même mois, le montant de la pré-facture est supérieur au montant des factures finales, VOO S.A. rembourse le solde.

43. Si, pour le même mois, le montant de la pré-facture est inférieur au montant des factures finales, le Bénéficiaire paie le surplus.
44. En cas de désaccord avec une facture reçue de VOO S.A., le Bénéficiaire doit en avertir VOO S.A. par lettre recommandée avant la date d'échéance de ladite facture, conformément aux dispositions pertinentes du Contrat. La lettre recommandée doit clairement mentionner le(s) motif(s) de contestation du montant concerné. Toute facture non contestée dans la période de paiement applicable est considérée comme étant acceptée par le Bénéficiaire.
45. La facture relative au(x) Service(s) est envoyée par e-mail au Bénéficiaire.
46. La facture finale pour les frais récurrents par Utilisateur final du Bénéficiaire est envoyée à ce dernier le mois qui suit la fourniture du- ou desdit(s) Service(s). Tous les montants dus par le Bénéficiaire pour les frais récurrents sont facturés en tant que montant total unique. Le calcul du montant dû se fonde sur la proportion de la période de facturation durant laquelle un Service a été fourni aux Utilisateurs finaux concernés du Bénéficiaire.
47. La facture finale pour les frais ponctuels par Utilisateur final du Bénéficiaire est envoyée à ce dernier le mois qui suit la période de fourniture du- ou desdit(s) Service(s).
48. Le montant dû par le Bénéficiaire pour les frais ponctuels est facturé en tant que montant total unique.
49. Les corrections apportées aux factures se font sous la forme de notes de crédit ou d'une facture supplémentaire.

#### **6.2.2 Garantie bancaire**

50. Le Bénéficiaire a fourni à VOO S.A. une garantie bancaire irrévocable et inconditionnelle à première demande émise par une banque ou institution financière établie dans l'UE. Cette garantie bancaire est émise pour une période minimale de trois ans et pour un montant égal à un montant estimé de trois mois de paiements dûs par le Bénéficiaire pour les Services fournis conformément au Contrat et/ou à la Convention et avec un minimum de 250.000,00 EUROS. Selon l'évolution des montants dus pour le(s) Service(s), le Bénéficiaire et VOO S.A. ont le droit de requérir une adaptation du montant de la garantie bancaire tous les trois mois. Dès réception de la demande d'adaptation du montant de la garantie bancaire, toutes les démarches requises sont prises dans les 10 Jours ouvrables. Lors de l'expiration de la garantie bancaire ou après que VOO S.A. a recouru à la garantie bancaire, le Bénéficiaire octroie à VOO S.A. un prépaiement ou une autre garantie financière conformément aux dispositions du présent article dans les cinq (5) Jours ouvrables de la demande de VOO S.A..
51. Aucune garantie bancaire ne sera requise dans les cas suivants :

Le bénéficiaire a une solvabilité suffisante, confirmé par l'une ou l'autre des solutions suivantes:

- le Bénéficiaire a obtenu une note «Ba2» ou supérieure pour sa dette (Moody's); ou
- le Bénéficiaire a obtenu une note similaire à la note «Ba2» de Moody's, à condition que (i) cette note soit généralement reconnue par le marché comme offrant une fiabilité similaire à celle de Moody's, (ii) cette note est revue et mise à jour régulièrement.



## **7 PRINCIPES CONCERNANT LES SERVICES DE DETAIL**

### **7.1 TARIFICATION AU DÉTAIL ET FACTURATION**

52. Sauf disposition contractuelle contraire et sans préjudice du cadre réglementaire applicable, le Bénéficiaire est responsable de la définition des tarifs que le Bénéficiaire appliquera à ses Utilisateurs finaux.
53. Sauf disposition contractuelle contraire, aucune déduction ou réduction ne sera octroyée sur le paiement des frais ou redevances pour un Service en cas de dettes douteuses ou impayées ou toute autre créance irrécouvrable (y compris et particulièrement les créances résultant de fraudes) que le Bénéficiaire peut avoir à l'encontre de ses Utilisateurs finaux ou de toute autre tierce partie concernant le Service.

### **7.2 BRANDING**

54. Les Parties acceptent de n'offrir aucun Service sous n'importe quelle marque, y compris des marques commerciales, dénominations commerciales ou nom de sociétés, de l'autre Partie à moins que l'utilisation de la ou des marque(s) de l'autre Partie soit explicitement mentionnée dans le Contrat. Une telle utilisation de la marque se limite alors rigoureusement au Service concerné.
55. Nonobstant ce qui précède, les Parties reconnaissent que l'installation de l'équipement sur le site après le Point de démarcation des Utilisateurs finaux pertinents du Bénéficiaire qui ont souscrit à une offre du Bénéficiaire ne peut jamais être réalisée par le personnel de VOO S.A.. Les deux Parties conviennent que VOO S.A. n'est pas tenue d'ôter la marque ou de renommer ses techniciens d'entretien ou ses camionnettes. VOO S.A. opère conformément aux normes générales d'intégrité qu'elle a élaborées et mises en pratique en interne.

### **7.3 CONDITIONS À L'ÉGARD DES UTILISATEURS**

56. Le Bénéficiaire s'assure de prendre en compte dans les conditions régissant les relations contractuelles du Bénéficiaire avec ses propres Utilisateurs finaux les règles et principes établis dans l'Offre de Référence ou à défaut d'assumer la responsabilité de divergences éventuelles.
57. Le Bénéficiaire préserve VOO S.A. de toute perte, revendication ou responsabilité encourue ou subie par VOO S.A. parce que le Bénéficiaire n'a pas intégré les règles et principes susmentionnés dans ses conditions.

## 8 COORDINATION ENTRE LES PARTIES

### 8.1 POINTS DE CONTACT UNIQUES (*SINGLE POINT OF CONTACT*)

58. Le Bénéficiaire et VOO S.A. désignent tous deux une personne qui agira en tant que point de contact unique respectif (« single point of contact » ou « SPOC ») au sein de son organisation, en tant que personne de contact pour l'autre Partie.
59. Le SPOC de chaque Partie a tout pouvoir d'agir et de décider au nom de la Partie respective pour toutes les questions techniques et opérationnelles relatives à la gestion quotidienne de l'exécution de leur Contrat. Sauf indication expresse contraire de la Partie concernée, le SPOC de chaque Partie n'a aucun pouvoir d'agir en dehors de la gestion quotidienne de l'exécution du Contrat.
60. Chaque Partie est autorisée à remplacer son SPOC au moyen d'un avis envoyé à l'autre Partie. Cet avis s'applique avec effet immédiat.

## **9 RESPONSABILITE**

### **9.1 RÈGLES GÉNÉRALES**

61. Compte tenu de la nature des activités respectives des Parties, des risques associés à ces activités et des gains obtenus par chaque Partie en vertu du Contrat, les Parties conviennent explicitement que leur responsabilité respective est restreinte de la manière suivante.
62. Si l'une des Parties est tenue pour responsable à l'égard de l'autre Partie (y compris tout employé, sous-traitant ou contractant de l'autre Partie) en vertu du Contrat, cette responsabilité se limite aux aspects suivants :
  - 62.1. si une telle responsabilité découle d'une conduite attribuable à la Partie concernée, qui est qualifiée de dol au regard du droit belge, cette responsabilité n'est soumise à aucune restriction, à l'exception des cas prévus par la loi ;
  - 62.2. si une telle responsabilité découle de tout dommage matériel, autre que ceux susmentionnés, résultant ou lié de quelque manière que ce soit à l'exécution du Service par la Partie concernée ou au manquement de cette Partie aux obligations en vertu du Contrat et/ou de la Convention.
63. En outre, et nonobstant ce qui précède, le Bénéficiaire préserve VOO S.A. de toute revendication ou perte liée à l'utilisation illégale ou l'utilisation à des fins illégales d'un Service par le Bénéficiaire ou les Utilisateurs finaux du Bénéficiaire.
64. Enfin, si après avoir notifié le Bénéficiaire et les Régulateurs et après avoir demandé au Bénéficiaire de prendre les actions nécessaires en accord avec les Régulateurs, il est établi que le Bénéficiaire ne suit pas correctement les exigences (techniques) afférentes à un Service, VOO S.A. a le droit de mettre un terme au Contrat et, le cas échéant, de réclamer des dommages et intérêts.

### **9.2 FORCE MAJEURE**

65. Aucune des deux Parties n'est tenue pour responsable de tout retard ou manquement à remplir ses obligations en vertu du Contrat du fait de la survenance de tout événement échappant à son contrôle raisonnable (événements dénommés ci-après « Force majeure »).
66. La Partie qui invoque la Force majeure envoie dans les plus brefs délais à l'autre Partie un avis de Force majeure. Un tel avis fournit des éléments de preuve adéquats quant à la survenance et l'étendue du cas de Force majeure, ainsi qu'une estimation de la durée prévue de cette Force majeure. Dès que possible après réception d'un tel avis, les Parties se consultent afin de trouver une solution équitable aux problèmes et difficultés engendrés par le cas de Force majeure.

67. La Partie qui invoque la Force majeure déploie tous les efforts raisonnables pour minimiser les conséquences d'une telle Force majeure, et pour garantir, dans toute la mesure du possible, la continuité des services fournis en vertu du Contrat, et remplit ses obligations qui ne sont pas affectées par ce cas de Force majeure.
68. Lorsque la Force majeure a cessé de produire ses effets, la Partie initialement affectée par cette Force majeure avertit rapidement l'autre Partie de cette cessation.

### **9.3 ACCIDENTS DE TRAVAIL ET RÈGLES DE SÉCURITÉ**

69. Par les présentes, chaque partie s'engage à souscrire une assurance contre les accidents de travail pour ses propres employés ou ceux de ses sous-traitants conformément aux exigences légales applicables. Chaque Partie renonce, par la présente, à toute réclamation possible contre l'autre Partie, et s'engage à obtenir que son assureur n'intentera pas une action afférente à des accidents de travail contre l'autre Partie ou toute tierce partie pour des actes ou omissions dont l'autre Partie peut être responsable.
70. Chaque Partie se conforme aux pratiques et procédures en matière de sécurité raisonnables applicables lors de l'accès aux locaux et installations de l'autre Partie afin d'y effectuer un travail. Chaque Partie s'engage à veiller à ce que son personnel ou celui de ses sous-traitants présent dans les locaux et les installations de l'autre Partie respecte toutes les règles internes ou codes déontologiques qui s'y appliquent, à condition que ces règles et/ou codes aient été préalablement mis à sa disposition. Sans préjudice des dispositions de la section relative à la responsabilité, chaque Partie préserve et exonère de toute responsabilité l'autre Partie pour tout dommage, coût ou frais encouru par suite de tout acte ou omission du personnel d'une Partie ou du personnel d'un sous-traitant d'une Partie pendant qu'il se trouve dans les locaux et les installations de l'autre Partie.

## 10 QUESTIONS OPERATIONNELLES ET GESTION DU RESEAU

71. Un Service fourni en vertu du Contrat est mis en œuvre et fourni par les Parties dans le respect de toutes les caractéristiques (techniques) applicables décrites dans la documentation adéquate fournies par VOO S.A..
72. Pour assurer la fourniture des Services les deux Parties échangent les informations opportunes (y compris et particulièrement, les coordonnées de la maintenance, les données réseau, les informations requises pour se conformer à l'application de la loi et d'autres agences de sécurité du gouvernement, ainsi que toute autre information ayant fait l'objet d'un accord mutuel entre les Parties).
73. Chaque Partie applique des principes de gestion saine des réseaux en ayant recours à des contrôles de gestion des réseaux pour faciliter le fonctionnement de leurs systèmes respectifs. Chaque Partie veille à ce que les contrôles de gestion des réseaux soient appliqués de manière à garantir l'absence de discrimination en faveur de cette Partie.
74. Les Parties s'assurent que les exigences essentielles, telles que définies et applicables en vertu du cadre réglementaire et de l'Offre de Référence, font l'objet d'une protection adéquate et suffisante, en ce qui concerne l'établissement, la maintenance et le fonctionnement des services offerts en vertu du Contrat.
75. Il est admis que les présentes Conditions générales ainsi que, plus largement, l'Offre de Référence mentionnent un certain nombre de principes et règles spécifiques élaborés pour garantir la protection de toutes les exigences applicables. En outre, les Parties se consultent afin de veiller à ce que toutes les exigences applicables bénéficient d'une protection adéquate et suffisante.
76. Pour que VOO S.A. fournisse les Services en vertu du Contrat, il convient que la demande du Bénéficiaire ne porte pas préjudice au fonctionnement des réseaux et Services en question ou à leur intégrité ou interopérabilité, et que la protection du service et des données internes, de l'équipement réseau, des logiciels et des données stockées, y compris les données à caractère personnel, les informations confidentielles et la vie privée puisse être maintenue.
77. Dans des cas exceptionnels et imprévisibles, VOO S.A. a le droit d'interrompre ou de modifier le Réseau et les Services VOO S.A. au détriment de la fourniture des Services en vertu du Contrat en combinaison avec des mesures qui sont considérées comme nécessaires pour des raisons afférentes à la technique, la maintenance et au fonctionnement, compte tenu de l'équilibre des intérêts des deux Parties ou qui sont ordonnées par des instances réglementaires. VOO S.A. informe de bonne foi le Bénéficiaire le plus tôt possible quant à ces interruptions et modifications en lui exposant la raison.

## **11 AMENDEMENTS ET REVISIONS**

78. Sauf disposition contraire dans le Contrat, tout accord s'écartant du Contrat est uniquement valide si les représentants respectifs des Parties marquent dûment leur consentement par écrit.

## 12 CESSATION, RESILIATION ET SUSPENSION

79. Si le Bénéficiaire utilise les Services fournis en vertu du Contrat, ou en autorise l'utilisation, de manière illégale ou à des fins illégales, ou si le Bénéficiaire occasionne, ou que l'on pourrait raisonnablement s'attendre à ce qu'il occasionne, par ses actes ou omissions des dommages au fonctionnement ou à la sécurité du Réseau VOO S.A., et que le Bénéficiaire s'abstient de prendre des mesures appropriées pour remédier à la situation dans un délai de quinze (15) Jours ouvrables à partir de la réception d'un Avis de Suspension envoyé par VOO S.A., VOO S.A. a le droit de suspendre les dispositions contractuelles.
80. Nonobstant ce qui précède, VOO S.A. a le droit de suspendre un Service préalablement à l'envoi de l'Avis susmentionné dans des cas urgents où une telle suspension est requise par les circonstances. Dans ce cas, VOO S.A. informe les parties concernées de la suspension des Services au plus tard 1 Jour ouvrable après la suspension. La suspension ne pourra durer plus longtemps que ce qui est strictement nécessaire et sera limitée à la partie du réseau concernée.
81. Si le Bénéficiaire utilise les Services fournis en vertu du Contrat, ou en permet l'utilisation, d'une manière non conforme aux caractéristiques techniques ou opérationnelles reprises dans les documents fournis par VOO S.A. et que le Bénéficiaire s'abstient de prendre des mesures appropriées pour remédier à la situation dans un délai de quinze (15) jours à partir de la réception d'un Avis envoyé par VOO S.A., VOO S.A. se réserve le droit de suspendre tout ou partie des Services.
82. VOO S.A. a le droit de suspendre un Service si elle s'y trouve contrainte par une ordonnance d'un tribunal ou d'une autorité compétente. VOO S.A. informe le Bénéficiaire de la suspension dans les plus brefs délais, et si possible avant de procéder à la suspension. VOO S.A. informe le Bénéficiaire de la raison de la suspension dans les plus brefs délais, si possible le jour ouvrable suivant de la raison ainsi que des mesures qui vont être mises en œuvre pour le rétablissement.
83. Si le Bénéficiaire s'abstient de régler la ou les factures pour tout montant dû en vertu du Contrat, VOO S.A. a le droit, après en avoir dûment informé le régulateur compétent, de suspendre le service si le montant total dû n'a pas été réglé dans un délai de quinze (15) jours à partir de l'avis écrit de suspension. Cette disposition ne s'applique pas aux montants contestés.
84. Si le Bénéficiaire s'abstient de fournir, renouveler, adapter ou reconstituer la garantie financière telle que décrite à la section « Garantie financière », VOO S.A. a le droit de suspendre le service, après notification au Régulateur compétent, si cette situation n'a pas été rectifiée dans un délai de quinze (15) jours à partir de l'avis écrit de suspension.
85. Les dispositions de la présente section relative à la Suspension des Services s'appliquent sans préjudice de tout autre droit ou demande d'indemnisation auxquels l'une des Parties peut prétendre en cas de suspension d'un Service.

86. En cas de Suspension de Services, le Bénéficiaire est responsable d'informer d'une manière neutre ses propres Utilisateurs finaux concernés des conséquences de la suspension du Contrat.
87. Si le Bénéficiaire manque à son obligation de s'acquitter des sommes dues pour un Service offert en vertu du Contrat et qu'il n'est pas remédié à un tel manquement dans les trente (30) jours civils qui suivent l'avis écrit de résiliation, VOO S.A. peut mettre fin à tous les Services impayés, après en avoir dûment informé les régulateurs compétents et après avoir envoyé un avis écrit de résiliation au Bénéficiaire. Cette disposition ne s'applique pas aux montants contestés.
88. Si l'une des Parties est déclarée en faillite ou entre en liquidation, l'autre Partie peut mettre un terme au Service, sans autre procédure judiciaire ou autre, en envoyant un avis de résiliation avec effet immédiat à l'autre Partie.
89. Les dispositions de la présente section relative à la Cessation des Services s'appliquent sans préjudice de tout autre droit ou demande d'indemnisation auxquels l'une des Parties peut prétendre en cas de cessation des Services.
90. En cas de cessation des Services pour quelque raison que ce soit, VOO S.A. a le droit de prétendre au paiement de tous les Services effectués avant cette cessation, conformément aux conditions applicables entre les parties au moment de la résiliation.
91. En cas de cessation des Services, le Bénéficiaire est responsable d'informer ses propres Utilisateurs finaux concernés des conséquences de ladite cessation.
92. Les dispositions du Contrat qui, par leur nature, sont déterminées à survivre à la cessation des Services (y compris, particulièrement, mais sans restriction, les dispositions relatives à la confidentialité, au droit applicable et à la juridiction compétente) resteront en vigueur et de plein effet après la cessation.



## **13 CONFIDENTIALITE**

### **13.1 DEMANDE D'INFORMATIONS**

- 93. Le Bénéficiaire peut adresser ses demandes d'informations relatives à l'Offre de Référence et ses Annexes et/ou au Contrat par écrit à son SPOC au sein de VOO S.A..
- 94. La transmission par VOO S.A. d'informations confidentielles est soumise à la signature préalable d'un accord de non-divulgence par la partie requérante. Le Bénéficiaire qui a signé un accord de non-divulgence a le droit d'obtenir des informations confidentielles VOO S.A. VOO S.A..

### **13.2 INFORMATIONS CONFIDENTIELLES**

- 95. Aux fins de la présente section, le terme « Informations confidentielles » désigne : des informations communiquées par une Partie (ou l'une de ses Sociétés liées) (la « Partie divulgateuse ») à l'autre Partie (ou ses employés et conseillers) (la « Partie récipiendaire »), ou obtenues par la Partie récipiendaire en rapport avec l'exécution du Service, à condition que ces informations soient, au moment de leur divulgation, raisonnablement désignées comme étant « confidentielles » ou un terme équivalent. Si ces informations ont été divulguées oralement, elles sont considérées comme étant confidentielles à condition que la Partie divulgateuse informe l'autre Partie au moment de cette divulgation que ces informations sont confidentielles et que (i) un avis écrit incluant une synthèse des informations divulguées oralement et mentionnant que ces informations sont confidentielles ait été émis par la Partie divulgateuse à l'autre Partie dans les cinq Jours ouvrables à partir de la date de divulgation, ou que (ii) une telle divulgation ait été enregistrée dans le procès-verbal d'une réunion qualifiée, étiquetée ou signalée comme étant « confidentielle » ou un terme équivalent ;
- 96. Les « Informations confidentielles » n'incluent pas :
  - 96.1. les informations qui relèvent à juste titre et légalement du domaine public autrement que par une violation du Contrat ou de toute autre obligation de confidentialité ;
  - 96.2. les informations divulguées par un tiers à la Partie récipiendaire sans restriction concernant leur divulgation ou utilisation, sauf si la Partie récipiendaire savait ou aurait raisonnablement dû savoir que ces informations avaient été acquises illégalement ou par une violation du contrat ou d'un rapport de confiance.
- 97. Sauf mention écrite expresse par la Partie divulgateuse lors de la divulgation, les informations confidentielles continuent d'être considérées comme telles jusqu'au terme d'une période de trois ans après leur communication initiale en vertu du Contrat.

### **13.3 NON-DIVULGATION**

98. La Partie récipiendaire s'abstient de divulguer les Informations confidentielles à un tiers et utilise ces informations uniquement dans le cadre de l'exécution des Services offerts conformément au Contrat. En outre, la Partie récipiendaire prend toutes les mesures raisonnables pour garantir la confidentialité de ces informations. Quoi qu'il arrive, la Partie récipiendaire déploie des efforts au moins équivalents à ceux qu'elle met en œuvre pour protéger la confidentialité de ses propres Informations confidentielles.
99. Nonobstant ce qui précède et sans préjudice des dispositions ci-dessous relatives à la Divulgence aux membres du personnel, conseillers ou fournisseurs, les deux Parties sont autorisées à divulguer des Informations confidentielles à des tiers moyennant le consentement écrit préalable de l'autre Partie. Ce consentement écrit est octroyé au cas par cas à titre discrétionnaire. Ce consentement écrit est uniquement valide et opposable pour les informations spécifiques qu'il énumère. Le consentement écrit à la divulgation d'Informations confidentielles identifie le ou les tiers auxquels les informations peuvent être divulguées et définit les conditions afférentes à cette divulgation.
100. La Partie divulgateuse reste libre de divulguer à un tiers des Informations confidentielles divulguées à la Partie récipiendaire.

### **13.4 DIVULGATION AUX MEMBRES DU PERSONNEL, CONSEILLERS OU FOURNISSEURS**

101. Une Partie récipiendaire divulgue les Informations confidentielles reçues de l'autre Partie uniquement à ses directeurs, employés, fournisseurs, agents, conseillers, revendeurs, contractants ou sous-traitants qui ont besoin d'en connaître. Cette Partie veille à ce que ces directeurs, employés, fournisseurs, agents, conseillers, contractants ou sous-traitants soient liés par les obligations de confidentialité afférentes aux Informations confidentielles telles que stipulées dans le Contrat. À cette fin, le Bénéficiaire conclut un accord de non-divulgence similaire avec les parties autorisées susmentionnées qui ne font pas partie de son effectif, accord qui contient au moins les mêmes dispositions que l'accord de non-divulgence que le Bénéficiaire a conclu avec VOO S.A..
102. Nonobstant toute mention contraire dans les dispositions qui précèdent, la Partie récipiendaire ne divulgue ni utilise les Informations confidentielles, dans le but d'octroyer un avantage commercial aux divisions de la Partie récipiendaire ou de ses Sociétés liées, qui sont engagées dans des activités en concurrence avec l'autre Partie.

103. Les deux Parties peuvent divulguer des Informations confidentielles qu'elles ont reçues de l'autre Partie, à leurs fournisseurs ou contractants à condition que et dans la mesure où ces fournisseurs, contractants ou sous-traitants doivent effectivement avoir accès à ces informations pour fournir les biens et services pertinents. Les Parties mettent tout en œuvre pour imposer aux fournisseurs ou contractants ayant obtenu l'accès aux Informations confidentielles des obligations de garder ces informations confidentielles, qui sont au moins équivalentes aux obligations imposées en vertu du Contrat.
104. Chaque Partie est responsable, dans les limites définies à la section relative à la Responsabilité, de toute divulgation ou utilisation non autorisée des Informations confidentielles par ses directeurs, employés, fournisseurs, agents, conseillers, contractants ou sous-traitants. Dans tous les cas, la Partie responsable d'une divulgation ou utilisation non autorisée des Informations confidentielles prend toutes les mesures raisonnables (y compris et sans limitation les poursuites judiciaires) afin de limiter les dommages qui en découlent.

### **13.5 DIVULGATION REQUISE PAR LA LOI**

105. Si la divulgation d'Informations confidentielles à des tiers est requise en raison d'exigences légales, comptables ou réglementaires échappant au contrôle de la Partie récipiendaire, celle-ci peut divulguer ces informations dans la mesure nécessaire au respect de ces exigences. Sans préjudice de l'application de la disposition précédente, les Parties s'efforcent de garantir le traitement confidentiel des Informations confidentielles par les tiers qui les reçoivent à la suite de telles exigences.
106. Sans pour autant limiter le caractère général de ce qui précède, les deux Parties ont le droit de divulguer des Informations confidentielles aux instances réglementaires nationales, chaque fois que la loi le requiert ou que cette divulgation est considérée comme raisonnablement nécessaire dans le contexte de toute procédure ou discussion portée devant ou avec lesdites instances. Dans le cas d'une telle divulgation d'Informations confidentielles, la Partie qui communique les informations veille à attirer dûment l'attention des instances réglementaires nationales sur le fait que les informations sont confidentielles et doivent le rester.

107. Les parties agissent chacune en qualité de responsable de traitement pour ce qui concerne l'exercice de leur activité dans le cadre du présent contrat. Ainsi, elles confirment qu'elles se conformeront de manière stricte avec la législation et la réglementation applicables à la protection des données à caractère personnel et au respect de la vie privée. Les parties s'engagent expressément à (i) traiter les données à caractère personnel des Utilisateurs finaux exclusivement pour l'exécution des Services et seulement dans la stricte mesure nécessaire pour procéder à cette exécution; (ii) ne divulguer ces données d'aucune manière que ce soit à des tiers sans le consentement préalable et écrit du Bénéficiaire, excepté aux instances réglementaires nationales quand il est jugé raisonnablement nécessaire dans le contexte de toute discussion portée devant ladite instance, ou lorsque cela est imposé par une disposition légale ou réglementaire applicable (iii) à ne divulguer ces données seulement qu'à ses employés qui en ont besoin et dans la seule mesure nécessaire pour procéder à l'exécution des Services et moyennant le respect de la même obligation de confidentialité, et ; (v) ne pas retenir ces données plus longtemps que ce qui est nécessaire pour l'exécution des Services."

## **14 REGLEMENT DES LITIGES ET DROIT APPLICABLE**

### **14.1 PROCÉDURE DE RÈGLEMENT DES LITIGES**

108. Le SPOC s'efforce en permanence de régler tout litige, toute controverse ou toute revendication entre les Parties concernant l'interprétation, l'application et la mise en œuvre des Conditions générales et de l'Offre de Référence en général par le biais de discussions de bonne foi.
109. Si les Parties n'ont pas été capables de résoudre un litige, après notification de l'une des Parties, chacune des Parties désignera un cadre supérieur (autre que leur SPOC respectif) qui aura pour mission de se réunir dans le but de tenter de régler le litige. Chaque Partie veille à ce que le cadre supérieur désigné dispose d'une autorité ou d'un pouvoir décisionnel suffisant dans la matière en question. Les cadres supérieurs désignés se rencontrent aussi souvent que les Parties l'estiment raisonnablement nécessaire pour recueillir et fournir à l'autre Partie toutes les informations afférentes à la matière en question que les Parties estiment être appropriées pour la résolution dudit litige. Ces cadres supérieurs discutent du Litige et négocient de bonne foi afin de tenter de résoudre le litige sans devoir entamer une procédure officielle en la matière.
110. Si les Parties ne parviennent pas à trouver une solution et/ou un règlement dans les quinze (15) Jours ouvrables à partir de la réception de la notification susmentionnée, elles portent la question devant un niveau hiérarchique supérieur au sein de leur propre organisation. Les discussions menées à ce niveau seront conduites comme décrit au précédent paragraphe. Les Parties peuvent, à n'importe quel niveau d'escalade, convenir d'étendre les limites de temps décrites au présent article et au paragraphe précédent lorsqu'elles l'estiment nécessaire pour faciliter la conclusion d'un accord sur la question qui fait l'objet du litige.
111. Sauf dans les cas d'urgence, tels que déterminés de bonne foi par la Partie invoquant le litige, aucune procédure formelle de résolution de litige ne peut être entamée jusqu'à la première des éventualités suivantes : (a) une conclusion de bonne foi par les cadres désignés qu'une résolution à l'amiable par des négociations continues de la question ne semble pas possible ou (b) les Parties ne sont pas parvenues à un accord sur le litige dans les 15 Jours ouvrables qui suivent la date à laquelle le litige a été porté devant un niveau hiérarchique supérieur.

### **14.2 DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE**

112. Les Services et le Contrat, l'Offre de Référence et ses Annexes sont régis par le droit belge.
113. Sans préjudice de la section précédente, tout litige relatif à la validité, l'interprétation du Contrat ou l'exécution du Service, ou des contrats subséquents qui en découlent sera finalement soumis aux Tribunaux de Bruxelles (Belgique). Cette disposition s'applique sans préjudice du droit de chacune des Parties à soumettre le litige au régulateur compétent ou au Conseil de la concurrence.

## **15 DIVERS**

### **15.1 PRINCIPES GÉNÉRAUX**

114. Les Parties acceptent tous les termes et conditions de la présente Offre de Référence, y compris ses Annexes, sans préjudice des droits et obligations qu'une Partie peut tenir des dispositions applicables du cadre réglementaire. Le fait qu'une Partie ait accepté une disposition de cette Offre de Référence ne saurait en rien constituer une renonciation par cette Partie à invoquer (i) un droit que cette Partie peut tenir d'une disposition impérative du cadre réglementaire applicable ou (ii) une obligation qui peut être imposée à l'autre Partie en vertu d'une disposition impérative du cadre réglementaire applicable.

### **15.2 RENONCIATION**

115. Le fait que VOO S.A. ou le Bénéficiaire omette d'insister sur l'exécution d'une clause du Contrat ou d'exercer un droit ou un privilège en vertu des présentes ne constitue nullement une renonciation continue ou future de ladite clause ou condition ou desdits droit ou privilège. Seules sont valides les renonciations faites par écrit et signées au nom de la Partie qui consent à la renonciation.

### **15.3 FRAUDE**

116. Les Parties acceptent de coopérer au mieux de leurs capacités respectives en vue d'éviter et d'éliminer tout type de fraude qui implique des Services fournis en vertu du Contrat. Si l'une des Parties suspecte une telle fraude, les Parties coopéreront de manière à identifier l'origine de la fraude et à utiliser tous les moyens adéquats dans le but d'éliminer et d'éviter une telle fraude dans les plus brefs délais. Aux fins de l'application de la présente disposition, la fraude désigne toute manipulation d'un réseau de communications, y compris par le Bénéficiaire connecté au Réseau VOO S.A. afin d'obtenir un ou plusieurs services sans payer les coûts y afférents, ou de favoriser d'autres activités criminelles (y compris et en particulier, les écoutes téléphoniques, les interceptions non autorisées et la collecte de numéros secrets).
117. Il est explicitement admis par les Parties que toute coopération dans le contexte de la présente disposition doit se faire dans le respect de l'ensemble du cadre réglementaire.

### **15.4 PARTIES INDÉPENDANTES – APPROBATION**

118. Chaque Partie est responsable d'obtenir et de maintenir en vigueur toutes les approbations des autorités compétentes, autres opérateurs et toute autre personne requise dans le cadre de l'exécution de ses obligations en vertu du Contrat, ainsi que tous les droits que ces autorités, opérateurs et autres ont octroyés à cette Partie dans ce même contexte. Chaque Partie collabore raisonnablement avec l'autre Partie afin d'obtenir et de maintenir tous droits et approbations requis pour lesquels l'autre Partie est responsable.

119. Chacune des Parties est et reste indépendante à tout moment. Aucune Partie n'est autorisée et aucune des Parties ou aucun de leurs employés, agents, représentants ou sous-traitants ne tentera à aucun moment d'agir ou d'agir au nom de l'autre Partie dans le but de lier l'autre Partie de quelque manière que ce soit à une obligation quelconque. Aucune Partie et aucun de ses employés, agents ou représentants ne s'engagent dans des actes susceptibles de conduire une personne à penser que cette Partie est un employé, agent ou représentant de l'autre Partie. Rien dans le Contrat ne sera considéré comme constituant un partenariat entre les Parties.
120. Si un élément du Contrat est déclaré illégal, non valide ou non opposable, pour quelque raison que ce soit, chaque Partie accepte qu'une telle disposition soit mise en œuvre dans toute la mesure permise de manière à refléter les intentions des Parties, et sans que la validité, la légalité et la force exécutoire des autres dispositions du Contrat ne soient en aucun cas affectées ou compromises.