

## Généralités

Les présentes conditions générales s'appliquent aux Services (tels que définis à l'article 1) qui sont mis sur le marché sous la marque 'JIM Mobile' (ci-après les « **Conditions générales** »). Ces Services sont fournis par Unleashed SA, dont le siège social est établi Kempische Steenweg 309/1, B-3500 Hasselt, numéro d'entreprise : 0886.946.917 (ci-après « **Unleashed** »).

## Article 1 : Définitions

- **Relevé de compte/Facture** : l'état descriptif des frais et indemnités en lien avec les Services fournis ou à fournir au Client. Une Facture qu'Unleashed doit délivrer à certains Clients conformément à la loi sur la TVA belge, contient une confirmation de l'existence d'une créance en argent à l'égard du Client. Le Client doit communiquer son numéro de TVA.
- **Abonnement** : la formule tarifaire dans le cadre de laquelle un contrat est conclu avec le Client 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 Unleashed.
- **Carte de recharge** : la formule tarifaire dans le cadre de laquelle le Client peut téléphoner, envoyer des SMS et/ou surfer sur l'internet grâce à un crédit prépayé et/ou des quantités forfaitaires de minutes d'appel, de SMS et/ou de data jusqu'à épuisement du crédit prépayé ou des quantités forfaitaires.
- **Réseau** : le réseau pour la téléphonie mobile dont se sert Unleashed pour offrir les Services aux Clients. Unleashed est un 'mobile virtual network operator' ('MVNO') qui utilise le Radio Access Network ('RAN') d'un 'mobile network operator' ('MNO') afin de pouvoir fournir les Services à ses Clients.
- **Transfert de numéro**: exécution de la portabilité du numéro à la demande du Client conformément à la législation en vigueur.
- **Carte SIM** : une carte à puce ('Subscriber Identity Module') qui est mise à la disposition du Client par Unleashed et qui doit être insérée dans un appareil de services mobiles afin d'avoir accès au Réseau et de pouvoir utiliser les Services.
- **Client** : la personne physique ou morale qui utilise les Services.
- **Site web** : [www.jimmobile.be](http://www.jimmobile.be).

## Article 2 : Applicabilité

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

**2.2** Le Client 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 « Informations légales et informations du consommateur ».

**2.3** Sauf indication contraire expresse, les dispositions des Conditions générales sont toujours d'application tant aux Abonnements qu'aux Cartes de recharge.

## Article 3 : Demande

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

### 3.1.1 Via le Site web

Le Client introduit sa demande de souscription aux Services via le Site web. Le Client s'enregistrera correctement et complètement sur le Site web et demandera une carte SIM conformément aux instructions données. Le Client est seul responsable de l'exactitude et de l'exhaustivité des informations

qu'il fournit. Le Client s'engage à informer Unleashed de toute modification de ses coordonnées et données à caractère personnel (p. ex. un changement d'adresse).

La carte SIM sera ensuite envoyée au Client à l'adresse communiquée par le Client suite à la demande correcte et complète. En cas de demande d'un nouveau numéro (donc pas en cas de Transfert de numéro) ou en cas de demande d'un échange de carte SIM (SIM swap), un forfait administratif unique peut être facturé au Client. Vous trouverez de plus amples informations sur le site web.

Unleashed s'engage à tout mettre en œuvre pour activer - hormis dans des circonstances exceptionnelles, en cas d'accord mutuel avec le Client, 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 qu'Unleashed dispose d'un dossier complet.

### **3.1.2** Via un point de vente (si d'application)

Le Client peut, le cas échéant, aussi introduire sa demande de souscription aux Services via un point de vente physique. Le Client s'enregistrera correctement et complètement dans le point de vente conformément aux instructions données. Le Client est seul responsable de l'exactitude et de l'exhaustivité des informations qu'il fournit. Le Client s'engage à informer Unleashed de toute modification de ses coordonnées et données à caractère personnel (p. ex. un changement d'adresse). Le Client recevra sa carte SIM au point de vente après la demande correcte et complète et après paiement de l'éventuel montant dû.

En cas de demande d'un nouveau numéro (donc pas en cas de Transfert de numéro) ou en cas de demande d'un échange de carte SIM (SIM swap), si ces options sont proposées dans le point de vente, un forfait administratif unique peut être facturé au Client.

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

- le Client 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 ;
- le Client décline une fausse identité, une identité erronée ou incomplète lors de son identification ;
- le Client fait, lors de son identification, usage de documents d'identité qui ont été déclarés volés ;
- en cas de preuves ou d'indices graves que le Client 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 Unleashed.

**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 (p. ex. des contrats avec téléphone), le Contrat est conclu pour une période à durée indéterminée. Le Client 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. Une indemnité peut être demandée au Client qui souscrit à une offre conjointe (si une telle offre est proposée) dans le cadre de laquelle le Client a acquis gratuitement ou à un prix inférieur un terminal dont l'acquisition était liée à la souscription aux Services d'Unleashed. Cette indemnité est égale au solde restant dû conformément au tableau d'amortissement, communiqué au Client lors de la souscription au Contrat, qui indique chaque mois la valeur résiduelle du terminal. Pour le reste, 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) et plusieurs cartes SIM éventuelles (multi SIM). Ces cartes SIM sont liées à un seul compte.

## **Article 5 : Modification du Contrat, augmentation des tarifs ou suppression d'un plan tarifaire**

**5.1** Unleashed informera le Client 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 au moins 1 mois avant leur entrée en vigueur. Le Client 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 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. Dans le cas d'une Carte de recharge, le Client est réputé accepter les nouvelles conditions lorsqu'il la recharge. Cet article 5.1 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)).

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

## **Article 6 : Numéro d'appel**

Un numéro d'appel unique est lié à chaque Client. Ce numéro d'appel est et reste la propriété d'Unleashed, excepté en cas de Transfert de numéro. Le Client n'a pas le droit de réclamer ou de garder un numéro d'appel spécifique, excepté en cas de Transfert de numéro. Le Client n'a pas le droit de modifier son numéro d'appel. Le Client 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 doit tenir compte du fait que le numéro mobile qui lui a été attribué, ne peut plus être conservé.

## **Article 7 : Services, tarifs et formules**

**7.1** Les Services disponibles et les tarifs applicables pour ces Services varient en fonction de la formule choisie par le Client. Les formules proposées et les tarifs facturés sont communiqués sur le Site web. Le Client a consulté les prix d'Unleashed sur le Site web et accepte leur application à son utilisation des Services.

**7.2** Les frais liés à une utilisation en dehors de la frontière belge, mais au sein de l'UE (la liste détaillée des pays impliqués est disponible sur le site Web sous la rubrique "Roaming"), 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. Découvrez plus de détails sur le site Web sous la rubrique 'Roaming'.

Le Client 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, Unleashed se réserve le droit de vérifier les modes d'utilisation du Client, 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 Unleashed 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, Unleashed se réserve le droit de le signaler au Client par tous les moyens appropriés (p. ex. sms, 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 ne modifie pas son mode d'utilisation dans ce délai, Unleashed 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 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.

Unleashed ne surveillera les modes d'utilisation précités d'un Client 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 8 : Crédit prépayé**

**8.1** Afin de pouvoir bénéficier des Services offerts par Unleashed sur la base d'une Carte de recharge, le Client doit charger sa carte SIM en achetant le crédit prépayé de son choix via le Site web ou, le cas échéant, via un point de vente, selon les formules et les tarifs disponibles et les modes de paiement indiqués.

**8.2** Le Client peut bénéficier des Services disponibles conformément aux tarifs applicables au Client à concurrence de la valeur du crédit prépayé, aussi longtemps que cette valeur n'est pas épuisée, n'a pas expiré ou n'est pas perdue à la suite d'une désactivation (comme stipulé dans les présentes Conditions générales). En outre, le Client peut, quelle que soit la valeur restante du crédit prépayé, sauf en cas de désactivation, continuer à recevoir des appels téléphoniques et des SMS, à moins qu'il ne s'agisse pas d'appels et de SMS que le Client doit payer pour les recevoir, et il a aussi accès aux services de secours.

**8.3** La validité du crédit prépayé est limitée à 12 mois après l'achat.

**8.4** Le Client n'a en aucun cas droit au remboursement par Unleashed de la valeur non épuisée du crédit prépayé, ni même en cas de Transfert de numéro, d'expiration ou de désactivation, comme mentionné ci-dessus.

## **Article 9 : Identification des Clients avec une Carte de recharge**

**9.1** Les Clients avec une Carte de recharge sont tenus de s'identifier correctement de la manière choisie par Unleashed et reconnue par le législateur à chaque fois qu'Unleashed en fait la demande, conformément à l'*arrêté royal du 27 novembre 2016 relatif à l'identification de l'utilisateur final de services de communications électroniques publics mobiles fournis sur base d'une carte prépayée*. Unleashed se réserve le droit de supprimer des méthodes d'identification et d'en ajouter de nouvelles. Le non-enregistrement ou l'enregistrement incorrect du Client aura pour effet que le Client ne sera pas ou plus en mesure d'effectuer des appels, d'envoyer des SMS ou de surfer sur internet.

**9.2** Le Client doit utiliser lui-même la carte de recharge et il ne peut la céder à un tiers, sauf :

- à ses parents, grands-parents, enfants, petits-enfants, frères ou sœurs ;
- à son conjoint ou à la personne avec qui il a fait une déclaration de vie commune ;
- à une personne dont le Client est tuteur ;
- à une personne physique qui preste des services pour la personne morale qui a acheté la Carte de recharge, à condition que cette personne morale tienne une liste actualisée permettant de déterminer le lien entre une Carte de recharge et la personne physique à qui cette carte été attribuée ;
- à un tiers qui s'est identifié au préalable auprès d'Unleashed (si offert par Unleashed) ;
- lorsque la Carte de recharge est achetée pour le compte des services de renseignement et de sécurité, des services de police ou des autorités qui ont été désignées par arrêté ministériel conformément à la législation.

**9.3** Le Client est tenu d'informer Unleashed dans les 24 heures du vol ou de la perte de la Carte de recharge.

**9.4** Découvrez de plus amples informations sur le Site web et dans l'arrêté royal précité.

### **Article 10 : Suspension et résiliation du Contrat**

**10.1** Dans le cas d'une carte de recharge, Unleashed a le droit de désactiver la carte SIM de manière unilatérale et sans droit à indemnisation du Client si celui-ci n'a pas effectué de recharge de son crédit prépayé (top-up) pendant une période consécutive de 12 mois. Le client reçoit une notification concernant la désactivation. Le crédit prépayé restant associé à la carte SIM sera perdu à la suite de la désactivation et ne sera pas remboursé au Client.

**10.2** Unleashed a le droit, de manière unilatérale, sans notification préalable et sans droit à une indemnisation pour le Client, 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 ;
- 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;
- si, lors de son identification, le Client 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 des présentes Conditions générales ou d'éventuelles autres obligations contractuelles à l'égard d'Unleashed ;
- en cas d'augmentation anormale de l'utilisation moyenne par le Client, telle qu'elle a été proportionnellement estimée par vol Unleashed ;
- 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 Unleashed a été informée de quelque manière que ce soit par le Client ;
- en cas de perturbations dans, sur ou au Réseau ;
- si on empêche Unleashed pour quelque raison que ce soit de se servir du Réseau ;
- si le Client 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.

Unleashed n'est pas obligée vis-à-vis du Client de procéder à une désactivation, suspension ou résiliation dans l'un des cas cités à l'article 10.2.

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

### **Article 11 : Prestations, obligations et responsabilité d'Unleashed**

**11.1** Unleashed s'engage à employer tous les moyens raisonnables afin d'assurer au Client un accès optimal au Réseau et de livrer les Services dans les meilleures conditions. Sauf mention expresse contraire, les engagements d'Unleashed sont considérés comme des obligations de moyens. Unleashed emploiera également tous les moyens raisonnables afin de prévenir ou de limiter le dommage subi par le Client. Unleashed demande au Client de faire preuve de compréhension. Unleashed (avec le 'mobile network operator' (MNO)) s'efforce de limiter au maximum ce type de perturbations et de les éliminer le plus vite possible. Cependant, le Client reconnaît et accepte que, pour fournir les Services, Unleashed dépend du fonctionnement correct du Réseau, dont Unleashed n'est pas le propriétaire ni le licencié en sa qualité de MVNO. Pour cette raison, Unleashed 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.

**11.2** 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. Unleashed 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 n'atteindra pas ces valeurs partout et en permanence.

**11.3** Un service clientèle est à la disposition du Client pour répondre dans la mesure du possible à ses questions, problèmes et plaintes en ce qui concerne les Services. Les appels entre le Client 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 d'Unleashed ou du règlement de litiges commerciaux avec le Client. Le Client sera prévenu à l'avance.

**11.4** Unleashed fournit au Client une carte SIM, que le Client 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 selon les instructions d'utilisation figurant dans le manuel de son appareil. Unleashed garantit que la carte SIM correspond à la description faite par Unleashed, que la carte SIM est adaptée à l'utilisation convenue par le Client et Unleashed et qui est d'usage pour les cartes SIM et que cette carte SIM offre la qualité et les prestations que le Client est raisonnablement en droit d'attendre d'une carte SIM. Unleashed est responsable vis-à-vis du Client 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.

**11.5** Unleashed n'est pas non plus responsable en cas de dommage résultant de manipulations effectuées par le Client, notamment :

- la mauvaise utilisation ou l'utilisation erronée des Services par le Client ;
- le mauvais fonctionnement, l'utilisation erronée ou abusive de l'appareil pour services mobiles du Client 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, dans la mesure où cet abus a été favorisé par le Client, 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 ou de la recharge de la Carte de recharge ;
- des facteurs qui sont dus à l'intervention, erronée ou non, d'un tiers ;
- les dommages aux données ou la perte de données.

**11.6** Unleashed est uniquement responsable des dommages prévisibles qui sont la conséquence directe d'un manquement qui lui est imputable. Unleashed 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 ou la perte de contrats.

**11.7** Unleashed n'est pas non plus responsable (1) du contenu des conversations, des messages SMS ou des échanges de données du Client, (2) des services (ou de la facturation de ces services) qui sont fournis par téléphone par des tiers au Client 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 via l'utilisation des Services. Unleashed 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.

**11.8** Unleashed ne peut être tenue 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**

**12.1** Le Client peut avoir accès aux Services conformément aux conditions du Contrat. Unleashed 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.

**12.2** Le Client 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 d'Unleashed ;
- 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 à Unleashed lors de la souscription du Service ;
- un usage qui s'écarte de façon significative des moyennes observées chez les différents Clients 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.

Unleashed 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 et Unleashed considèrent que ces données et relevés feront foi jusqu'à preuve du contraire.

**12.3** Unleashed est et reste propriétaire de la carte SIM. Le Client 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 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 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 est responsable de tout dommage causé à Unleashed 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 services mobiles, même en cas de vol ou de perte. En cas de perte ou de vol de la carte SIM, le Client reste responsable de l'utilisation et du paiement jusqu'au moment où le Client prévient Unleashed et demande de bloquer temporairement la carte SIM. Ensuite, le Client reçoit une nouvelle carte SIM et le Service est réactivé. Le Client 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, une nouvelle carte SIM est fournie, sur demande écrite introduite par ce Client, sous réserve de la facturation d'un coût administratif. Si la carte SIM est défectueuse en raison d'un défaut de production ou d'une mauvaise configuration de la carte SIM, le Client 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 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 est tenu de modifier son code PIN personnel dès qu'il reçoit sa carte SIM. Le Client est responsable de la stricte confidentialité de ce code.

**12.4** Sauf en cas de cession du Contrat, le Client 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). Le Client est le seul responsable de tous les dommages résultant du non-respect de ses obligations contractuelles.

**12.5** Le Client ne peut utiliser les Services d'Unleashed que dans un appareil de services mobiles qui répond aux normes applicables et se trouve en parfait état. Le Client 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 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 Unleashed de suspendre ou de résilier le Contrat. Le Client 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.

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

**12.7** 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 très 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 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 appelle régulièrement plus de 6 heures par jour et/ou 30 heures par semaine ;
- le Client appelle régulièrement plus de 3 heures sans interruption et/ou rappelle directement après une interruption ;
- le Client envoie plus de 1 000 SMS par jour et/ou plus de 10 000 SMS par mois ;
- le Client utilise plus de 20 Go par mois ou 2 Go par jour en Belgique.

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

### **Article 13 : Rétractation du Contrat**

**13.1** Étant donné que le Contrat est conclu à distance, le Client qui est un consommateur, a le droit de communiquer à Unleashed 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.

**13.2** Pour exercer le droit de rétractation, le Client doit en informer Unleashed via une déclaration non ambiguë en envoyant un e-mail à [info@jimmobile.be](mailto:info@jimmobile.be) ou une lettre au service clientèle de JIM Mobile, Unleashed SA, Kempische Steenweg 309/1, B-3500 Hasselt. Pour ce faire, le Client peut utiliser le [formulaire type pour rétractation](#), mais ce n'est pas une obligation. Découvre de plus amples informations à ce sujet via le Site web sous « Droit de rétractation ».

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

#### **Article 14 : Transfert du Contrat**

Après notification du Client, Unleashed peut céder tout ou partie de ses droits et/ou obligations en vertu du Contrat à un tiers sans le consentement du Client 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 si cela entraîne une modification du Contrat au sens de l'article 5. Le Client ne peut céder ses droits et obligations découlant du présent Contrat que moyennant l'approbation écrite expresse d'Unleashed.

#### **Article 15 : Transfert de numéro**

**15.1** Le Client qui souhaite un Transfert de numéro vers un autre opérateur doit s'adresser à ce dernier. Au nom du Client, le nouvel opérateur entreprendra auprès d'Unleashed 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 d'Unleashed. Seuls les numéros qui n'ont pas été désactivés peuvent être transférés. Pendant le transfert du numéro, il est possible que le Client soit injoignable pendant un certain laps de temps au numéro d'appel en question. Unleashed n'est pas responsable d'un quelconque dommage en découlant.

**15.2** Unleashed se réserve le droit de refuser le transfert :

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

**15.3** Unleashed respectera les dispositions légales concernant la portabilité des numéros. Unleashed tiendra, dans la mesure du possible, également compte de la date de transfert voulue par le Client. Unleashed 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 peut avoir droit à une indemnité. Pour y prétendre, il doit s'adresser au nouvel opérateur. Unleashed ne peut cependant être tenue responsable si le transfert n'est pas exécuté ou est exécuté tardivement pour des raisons qui dépendent du Client lui-même. Unleashed ne peut notamment pas être tenue responsable en cas de communication d'un numéro de téléphone inexact.

#### **Article 16 : Données à caractère personnel**

Le traitement des données à caractère personnel est soumis à la politique de confidentialité d'Unleashed. Le Client peut toujours consulter la politique de confidentialité d'Unleashed sur le Site Web.

#### **Article 17 : Relevé de compte/Facture et paiement Abonnements**

**17.1** Unleashed remet chaque mois un Relevé de compte ou une Facture au Client, en fonction du produit concerné (carte de recharge ou abonnement). Le Relevé de compte ou la Facture est envoyé(e) au Client ou au tiers payant désigné par lui selon le calendrier fixé par Unleashed. Découvrez plus de détails à ce sujet sur le Site web. Si le tiers payant reste en défaut de paiement, cela ne libère pas le Client 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 e-mail communiquée par le Client, sauf si le Client a indiqué qu'il souhaite recevoir une version papier du Relevé de compte ou de la Facture. Via le Site web, le Client peut consulter les détails de sa consommation des 12 derniers mois.

**17.2** 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 sur le Site web.

**17.3** En cas de non-paiement du Relevé de compte ou la Facture au plus tard à l'échéance, le Client est sommé par écrit (p. ex. e-mail, SMS, lettre) de payer. Sous certaines conditions, des frais de rappel peuvent être facturés. Le premier rappel écrit est gratuit. Le coût des éventuels rappels écrits ultérieurs n'est pas supérieur à 10 euros. Sous certaines conditions, Unleashed 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 en sera informé par écrit à l'avance. En cas de service minimum, le Client 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 doit payer pour les 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 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.

**17.4** En cas de non-paiement à l'échéance stipulée dans le rappel, le Client 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. Le non-paiement du Relevé de compte ou de la Facture dans le délai fixé constitue un manquement contractuel grave.

**17.5** Les plaintes relatives au Relevé de compte ou à la Facture doivent être clairement motivées (notamment la mention du montant contesté) et adressées par écrit au service clientèle d'Unleashed 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 est irrévocablement réputé accepter le montant facturé. Le dépôt d'une plainte ne libère pas le Client de son obligation de payer la partie non contestée du Relevé de compte ou de la Facture. Si Unleashed rejette la plainte, le montant contesté sera immédiatement exigible et devra être payé par le Client dans les délais mentionnés dans la notification reçue par le Client à ce sujet.

**17.6** 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 a effectué un virement manuel sans recourir à la communication structurée correcte), les frais de rappel facturés seront intégralement crédités. Si Unleashed a commis une erreur de sorte que le Client a été injustement déconnecté ou s'est vu injustement facturer des frais de rappel, Unleashed sera redevable d'une indemnité forfaitaire de 9 euros.

## **Article 18 : 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 19 : Nullité**

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

## **Article 20 : Questions, plaintes et litiges**

**20.1** Le Client peut s'adresser à Unleashed pour ses questions et plaintes via les différents canaux indiqués sur le Site Web.

**20.2** Unleashed 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 n'est pas satisfait de la réponse ou de la solution proposée par Unleashed, ou si le Client 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](mailto:plaintes@mediateurtelecom.be). Si le Client souhaite

introduire une plainte concernant sa commande en ligne, il peut également contacter la [Online Dispute Resolution Platform \(ODR\)](#).

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

**20.4** Le Contrat est régi par le droit belge.

**VERSION 30/11/2018.**