Conditions générales

1. INTRODUCTION

1.1. Les présentes **conditions** générales régissent les rapports juridiques sur la fourniture des services d'accès Internet fournis par la **société** BeCactus ainsi que les règles d'applications aux clients finaux (abonnés) de la société BeCactus telles que défini dans l'article 2 3° de la loi du 06 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur.
Ces règles font parties intégrantes du contrat et sont applicables à tous les actes juridiques qui s'y rapportent.

1.2. Des modifications ou ajouts à la demande du client (abonné) ne seront valables que s'ils ont été confirmés par écrit par la société BeCactus.

2. DESCRIPTION DES SERVICES

2.1. BeCactus offre au client (abonné) la possibilité, moyennant paiement des tarifs déterminés par elle, d'obtenir des services Internet tels qu'énumérés ci-après de manière non exhaustive : accès Internet via la fibre optique ou via des connexions 4G / 5G.

2.2. Les spécifications techniques des services précités, ainsi que les conditions spéciales liées à leur utilisation, sont décrites en ligne sur le site web www.becactus.be et dans le manuel ou dans les documents mis à la disposition du client (abonné) et qui font partie intégrante de la convention.

2.3. Les vitesses de téléchargement communiquées par BeCactus dans le cadre d'un abonnement Internet sont purement informatives et n'ont aucune valeur juridique.
Le client (abonné) reconnaît que les vitesses réelles individuelles qui seront éventuellement réalisées sont déterminées par plusieurs facteurs externes, tels que la nature de la connexion Internet, la qualité physique, la distance entre la connexion du client et le central serveur des connexions, la portée du réseau 4G / 5G (dans le cadre d'une connexion mobile), le réseau interne du client (abonné), le système informatique du client (abonné), le câblage interne ainsi que d'autres facteurs non attribuables à la société BeCactus.

3. OFFRES ET CONCLUSION DU CONTRAT

3.1. Le client (abonné) ne peut puiser des droits dans des erreurs manifestes commises dans une offre ou un tarif (devis). Si une durée de validité est mentionnée dans une offre et si le client (abonné) accepte l'offre alors que ce délai est échu, BeCactus peut alors, si elle le souhaite, l'informer par retour de courrier qu'elle ne souhaite pas conclure de contrat.

3.2. BeCactus considère les commandes comme étant acceptées, et ce, conformément aux présentes conditions, quand elles :
(a) sont confirmées par écrit par un mandataire BeCactus ;
(b) quand elles sont confirmées par écrit par le client (abonné) qui a signé une offre ;
(c) quand le client/l'abonné les confirme par voie électronique au terme de la procédure de commande en ligne ;
(d) quand elles sont suivies d'une exécution par BeCactus.

3.3. BeCactus se réserve le droit de rejeter une demande d'accès à un service Internet dans les cas suivants :
- les installations informatiques du client (abonné) et/ou les installations de communication ne permettent pas ou compliquent la fourniture du service Internet ;
- le client (abonné) ou son éventuel mandataire refuse de s'identifier et de fournir la preuve d'un domicile ou d'un lieu de séjour fixe au sein de l'Union européenne sur la base de documents officiels ;
- le client (abonné) ne respecte pas les obligations qui lui sont imposées en vertu d'un autre contrat relatif à un service fourni par BeCactus ou en a donné l'impression par le passé ;
- le client (abonné) ne peut démontrer qu'il est majeur et ne possède pas l'autorisation écrite d'un de ses parents ou de son tuteur ;
- le client (abonné) ne respecte pas les obligations qui lui sont imposées en vertu d'un autre contrat conclu avec BeCactus.

3.4. Le client (abonné) reconnaît que BeCactus l'a intégralement informé durant les négociations et que des explications complètes et claires lui ont été fournies sur les possibilités et limites du (des) service(s) Internet qu'il a commandé(s).

3.5. Le prix indiqué est fixe et définitif.

3.6. Les travaux supplémentaires sont démontrés, soit par le biais d'un contrat écrit, soit par l'exécution par BeCactus. Si, à la demande ou avec l'accord du client (abonné), BeCactus a exécuté des travaux, des prestations ou des livraisons échappant au contenu ou à la portée du contrat, le client indemnisera BeCactus pour ces travaux, prestations ou livraisons aux tarifs habituels de BeCactus. Si un prix forfaitaire a été convenu, les coûts supplémentaires seront alors facturés. BeCactus n'est toutefois pas tenu d'honorer une telle demande et peut réclamer qu'un contrat écrit distinct soit conclu pour de tels travaux.

3.7. **Lors d'une commande en ligne, le client (abonné) a le droit de se rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze (14) jours calendrier. Le délai de rétractation expire quatorze (14) jours après le jour de la conclusion du contrat.** Pour exercer le droit de rétractation, le client (abonné) doit notifier à BeCactus sa décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté. Le client (abonné) peut utiliser le modèle de formulaire de rétractation, mais ce n'est pas obligatoire : le client (abonné) peut également envoyer à BeCactus une autre déclaration sans équivoque dans lequel le client (abonné) informe BeCactus de sa décision de rétractation du présent contrat. Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que le client (abonné) transmette sa communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation :

- par la poste BeCactus SA, Parc Ind. des Hauts Sarts, 1e av 85 - 4040 Herstal;
- par e-mail : info@becactus.be;
- par message via l'espace client de l'abonné.

En cas de rétractation du présent contrat, BeCactus remboursera tous les paiements reçus du client (abonné) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours à compter du jour où BeCactus est informé de la décision de rétractation du présent contrat. BeCactus procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que le client (abonné) aura utilisé pour la transaction initiale, sauf si le client (abonné) convient expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le client (abonné).
En tout état de cause, le client (abonné) a l'obligation de restituer le matériel laissé lors de l'installation dans les 7 jours ouvrables. À défaut de restitution du matériel, celui-ci sera facturé au client au montant indiqué sur les conditions de dépôt matériel signées par le client.

4. RÈGLEMENT DE LA FACTURE

4.1. Toutes les factures sont payables au comptant à la livraison du service (activation) ou en prépaiement.

4.2. Les tarifs des prépaiements sont indiqués sur le site web www.becactus.be tels qu'ils sont applicables au moment de la commande, le client (abonné) ne pourra justifier une modification du prix qu'il a payé en raison d'un changement tarifaire sur le site avant ou après sa commande.

4.3. Tous les prix et tarifs sont libellés en Euros (€) et incluent, sauf disposition contraire, la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) et les autres taxes imposées par les autorités.

4.4. Sauf si convenu autrement par écrit, les services Internet exigent le paiement de frais d'installation pour la connexion Internet fixe ainsi qu'un modem BeCactus et un Bridge optique qui seront laissés en dépôt chez le client durant toute la durée d'abonnement
Les montants sont ceux indiqués sur le site web www.becactus.be au moment de la commande.

4.5. Le client abonné reçoit ses factures via son espace client.

4.6. Chacune des parties a le droit d'interrompre l'exécution de ses obligations envers l'autre partie en cas de défaut. Une telle interruption ne délie pas l'autre partie du respect de ses obligations.

4.7. BeCactus se donne le droit d'interrompre la connexion de plein droit à la fin de la période de prépaiement effectuée par le client (abonné).

4.8. BeCactus se réserve le droit de modifier à tout moment les prix des services indiqués sur son site web : www.becactus.be.

4.9. Si le client (abonné) rencontre un problème avec l'un des paiements qu'il a réalisé il pourra communiquer sa réclamation par écrit dans les 30 jours à BeCactus afin que celle-ci soit examinée.
Dans le cas où la réclamation serait justifiée, BeCactus s'engage à faire de sorte que le client (abonné) soit le moins impacté possible par l'erreur occasionnée.
Dans tous les cas, la société BeCactus apportera la réponse la plus rapide possible à la réclamation introduite par le client (abonné).

4.10. Le client (abonné) qui déménage ou quitte sa résidence, sans résilier, modifier ou transférer son abonnement Internet reste considéré comme client (abonné) actif résidant à l'adresse renseigné précédemment auprès de BeCactus.

4.11. En ce qui concerne l'installation de la connexion fixe, le prix de celle-ci peut varier en fonction des travaux à réaliser.
La société BeCactus prévoit un montant forfaitaire indiqué sur le site web : www.becactus.be pour une installation standard telle que décrite sur son site web.
Si des travaux supplémentaires éventuelles non pris en charge dans l'installation standard devaient intervenir, la société BeCactus s'engage à fournir un devis au client.
Le client (abonné) est informé qu'il ne pourra renoncer aux frais supplémentaires prévus par le devis d'installation une fois celui-ci signé par le client (abonné) portant la mention « avec accord du client ».

4.12. Afin de proposer ses services rapidement au client (abonné), BeCactus peut proposer une installation et une activation des services chez le client avec une délai inférieur au délai de 14 jours de rétractation prévus par la législation. Le client est tenu de régler la facture au moment de l'installation / activation par le technicien. Le client qui souhaiterait annuler le service malgré tout endéans les 14 jours de sa commande à la possibilité de demander l'annulation des services par courrier recommandé ou par e-mail à l'adresse info@becactus.be.
En cas d'annulation endéans les 14 jours qui suivent la commande en ligne, BeCactus s'engage à effectuer le remboursement des montants déboursés pour l'installation /activation par le client dans les 14 jours via le même moyen de paiement que celui utilisé par le client.
La preuve de demande d'annulation reste à charge du client.

4.13. Dans le cas d'une intervention inutile, BeCactus peut facturer au client (abonné) une indemnité administrative d'un montant de 50€.
De plus, Be Cactus facturera au client (abonné) les frais aux opérations inutilement exécutées.
Par intervention inutile, il convient d'entendre :

- Une demande de réparation d'une panne qui n'a pas été causée par BeCactus et pour laquelle BeCactus ou son sous-traitant doivent exécuter des opérations (travaux de réparations, tests, déplacements, etc.) ;

- Une intervention dans le cadre de laquelle BeCactus ou son sous-traitant a exécuté des opérations inutiles (travaux de réparation, tests, déplacements, etc.) parce que le client n'était pas présent au rendez-vous, n'a pas autorisé l'accès à sa propriété ou avait fourni des informations inexactes ;

- Une intervention qui a dû être exécutée en raison d'une faute dont la responsabilité incombe au client (abonné), telle que l'utilisation anormale de la ligne ou toute autre faute du client (abonné).

Les interventions susvisées ne se limitent pas à la propriété du client (abonné) et peuvent également concerner
l'infrastructure installation à l'extérieur de la propriété du client (abonné).

4.13. Dans le cadre de sa relation avec BeCactus, le client (abonné) reconnaît la validité et la force probante des factures et de tous autres documents servant à leur établissement.

4.14. Si le client (abonné) annule la commande après l'échéance du délai de renonciation de quatorze jours calendriers, le montant déjà prépayé pour la commande sera considéré comme acquis à BeCactus.

5. CONDITIONS DE PAIEMENT ET DE LIVRAISON POUR LES ABONNEMENTS INTERNET

5.1. Les paiements sont réglés au préalable pour tous les types d'abonnements (abonnements prepaid).
Les paiements sont effectués directement via le site web : www.becactus.be au moyen d'une carte de débit (MAESTRO, BANCONTACT) ou d'un virement conforme à l'ordre société BeCactus au numéro de compte bancaire : BE93 0689 3329 9267
Le client est informé que les versements effectués par virement peuvent prendre un délai de traitement pouvant prendre plusieurs jours.
Dans tous les cas, le premier paiement sera directement payé au moment de l'installation de la connexion Internet fixe par le technicien ou au moment de la vente de la connexion Internet mobile.

5.2. Les abonnements Internet fixe sont activés dans les vingt (20) jours ouvrables, sous réserve de complications technique (par ex : ligne en travaux, données erronées communiquées par l'utilisateur final, etc.).
L'installation est strictement réalisée par la société BeCactus ou l'un de ses sous-traitants.
Les abonnements Internet mobile sont activés dans les cinq (5) jours ouvrables, sous réserve de complications techniques (par ex : données erronées communiquées par l'utilisateur final, etc.).

6. ACCÈS INTERNET

6.1. L'abonnement entre en vigueur à partir de l'installation de la connexion Internet par le technicien dans le cadre d'une connexion Internet fixe et directement après la notification SMS envoyée au client (abonné) dans le cadre d'une connexion Internet mobile.

6.2. Le client (abonné) déclare connaître le fonctionnement de l'accès internet et de l'internet et accepter les règles d'utilisation telles que mentionnées à l'Art. 7, applicables à l'internet.

6.3. BeCactus se réserve le droit d'exécuter des modifications procédurales et techniques et/ou améliorations des services BeCactus ou au code d'accès client (abonné), si le fonctionnement de BeCactus l'exige.
Le client (abonné) en sera informé au préalable.

6.4. Sauf si convenu autrement dans des conditions spécifiques, le droit d'utiliser le service BeCactus est réservé au client (abonné) en sa qualité de personne physique.
Le client (abonné) ne pourra dépasser les droits qui lui sont accordés, notamment entre autres en utilisant une adresse IP dynamique de façon permanente de telle manière que le client (abonné) disposerait d'une adresse IP fixe, sauf autrement stipulé dans les spécifications du produit.
Au cas où le client (abonné) négligerait cette interdiction, BeCactus peut mettre fin au présent contrat avec entrée en vigueur immédiate et sans mise en demeure préalable au détriment du client (abonné).

6.5. Le client (abonné) possédant un produit Internet mobile bénéficie d'un volume data limité tel qu'il est défini dans l'offre prépayée auquel il a souscrit. BeCactus stoppera la connexion Internet une fois le volume défini atteint. Le client qui souhaite retrouver une connexion après une telle coupure a la possibilité de souscrire à une nouvelle offre prépayée.

7. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS DU CLIENT (ABONNÉ)

7.1. Le client (abonné) s'engage à l'enregistrement afin qu'il soit identifiable à chaque utilisation de l'accès internet. Ceci implique que le client (abonné) s'engage à ne pas dissimuler ou rendre méconnaissable ses données lors de l'enregistrement ni lors de toute utilisation ultérieure de l'accès internet. Le client

(abonné) reste responsable de l'information et de l'actualisation le cas échéant.

7.2. Si le client (abonné) invite BeCactus à établir des documents rétroactivement, à savoir après que le client (abonné) a apporté des modifications administratives aux informations initialement fournies ou après que le client (abonné) a adapté certaines données de facturation, BeCactus peut alors facturer des frais administratifs d'un montant de 50€ TVA comprise.

7.3. Le client (abonné) utilisera les services et produits BeCactus conformément à la législation et réglementation applicables et se comportera conformément à ce qu'on peut attendre de la part d'une personne responsable et minutieuse.

7.4. Le client (abonné) doit s'abstenir de toute utilisation illicite de l'internet en général et des services BeCactus en particulier. Il n'utilisera pas les services pour des actes illégitimes, pour commettre des actes délictueux et/ou des actes contraires aux usages sur l'internet :

- le client (abonné) s'engage à respecter les législations en vigueur lorsqu'il utilise les services BeCactus. Sont notamment interdites, toutes formes de communication ayant un caractère illégal, injuste, obscène ou blasphématoire et constituant une atteinte à l'ordre public et/ou aux bonnes mœurs et à la vie privée d'autres clients (abonnés) ou tiers, à la législation en vigueur en matière de racisme ou xénophobie, ainsi que la diffusion illicite et/ou délictuelle d'informations secrètes ou confidentielles ;
- le client (l'abonné) s'engage à respecter les droits de propriété intellectuelle (dont notamment, mais sans restriction, les droits d'auteur, les droits des marques, les droits de brevet et droits sur les bases de données) de BeCactus, des autres client (abonnés) et de tiers ;
- le client (l'abonné) s'engage à ne pas envoyer des messages non sollicités, à ne pas diffuser de virus ni perturber la communication ou le stockage de données d'aucune autre façon et ne pas porter préjudice aux services BeCactus, et à ne pas réduire ou empêcher l'utilisation ou la capacité de ces services BeCactus pour d'autres clients (abonnés) ou tiers, notamment en surchargeant inutilement l'internet en causant un énorme flux de communication injustifié (flooding, spamming, etc.) ;
- le client (abonné) s'engage à ne pas poser des actes de piraterie informatique ou 'hacking' à l'égard du système de BeCactus ou tout autre système, à ne pas s'introduire dans des bases de données ou systèmes à l'aide de fausses clés, de faux codes et/ou des fausses qualités ou de toute autre façon illégale, à ne pas commettre de vol de données et à ne pas porter atteinte à endommager ou détruire l'intégrité des données et programmes informatiques ;
- le client (abonné) s'engage à ne pas choisir ni utiliser un nom d'utilisateur qui enfreigne l'ordre public et/ou les bonnes mœurs ou qui porte préjudice à l'image ou aux droits de BeCactus ou de tiers. BeCactus se réserve le droit de modifier et d'interdire tout nom qui violerait ces principes.

7.5. BeCactus demande à ses clients (abonnés) de l'informer de tout contenu non autorisé accessible à partir de son réseau, afin de permettre à BeCactus de prendre les mesures nécessaires et utiles en vue de supprimer ces informations ou de les rendre inaccessibles.

7.6. Le client (abonné) s'engage à indemniser BeCactus pour toute demande, requête, condamnation en indemnisation dont BeCactus serait l'objet à la suite du comportement ou de messages que le client (abonné) ou un de ses préposés auraient diffusé sur l'Internet ou à la suite de toute autre utilisation des services de BeCactus par le client (abonné) et pour toutes requêtes de tiers.

7.7. Si le client (abonné) ne respecte pas ses obligations contractuelles, BeCactus peut suspendre tout ou partie de(s) service(s) fourni(s) au client (abonné) et faisant l'objet de la même facture.

7.8. En cas de manquement grave du client (abonné) à ses obligations, BeCactus peut bloquer immédiatement l'accès dudit client (abonné) à son réseau et l'accès au contenu concerné par et/ou pour des tiers. Le client (abonné) est informé par courriel et/ou lettre ordinaire de ce blocage dans un délai raisonnable et est mis en demeure de satisfaire à ses obligations. L'adresse (électronique) qui sera utilisée est l'adresse (électronique) que le client (abonné) a communiquée à BeCactus comme données de contact. Si le client (abonné) ne respecte pas ses obligations dans un délai de cinq (5) jours ouvrables à compter de la date suivant le jour de l'envoi de la mise en demeure et ne s'est pas formellement engagé à les respecter à l'avenir, BeCactus peut résilier le contrat. Cette résiliation ne donne au client

(abonné) aucun droit à une indemnité ou indemnisation.

7.9. La suspension du service cesse de produire ses effets quand le client (abonné) respecte ses obligations. Pendant la durée de la suspension du service par BeCactus, le décompte du prépaiement continue, sauf si le client (abonné) peut démontrer que BeCactus a suspendu le service à tort.
Les frais d'activation afférents à l'accessibilité au service sont facturés à la date de réactivation du service, sauf si le client (abonné) peut démontrer que BeCactus a suspendu le service à tort.

7.10. Les offres illimitées sont soumises à une Fair Use Policy. Cela implique que toute consommation est « fair » pour autant qu'aucun autre client ne rencontre des problèmes dus à la consommation importante d'un client. BeCactus se réserve le droit d'informer le client (abonné) dont la consommation excède régulièrement et considérablement la consommation moyenne des clients (abonnés) possédant le même abonnement à l'Internet. BeCactus invitera le client (abonné) par écrit et de manière traçable à réduire sa consommation. Si le client (abonné) n'y donne pas suite ou y réserve une suite insuffisante après trois (3) demandes écrites successives, BeCactus se réserve le droit d'adapter le profil du client (abonné) à la baisse dans un souci de stabilité du réseau et de qualité des prestations de services aux autres clients (abonnés).

8. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS DE BECACTUS

8.1. À l'exception du temps nécessaire à la maintenance des services BeCactus par ou commandés par BeCactus, BeCactus s'efforcera de mettre à disposition ses services. BeCactus se réserve le droit de suspendre ou limiter le service pour des raisons de maintenance, pour exécuter des adaptations ou si l'utilisation ou une panne d'un service perturbe d'autres services de BeCactus. BeCactus veillera à limiter la durée au temps nécessaire à l'exécution des travaux. BeCactus ne sera responsable d'aucune indemnité pour de telles suspensions ou restrictions.

8.2. Défaillances dans les services pour cause de force majeure: BeCactus n'est pas responsable de l'indisponibilité d'un quelconque service BeCactus et/ou de toute autre défaillance découlant de circonstances qui ne lui sont pas imputables, comme notamment mais non de façon limitative, les perturbations et/ou pannes d'internet et des connexions internet, de l'infrastructure des télécommunications d'un opérateur, des connexions de communication ou d'appareils BeCactus ou de tiers fournissant des services à BeCactus, de l'alimentation électrique, de l'occupation complète des lignes de contact de BeCactus et d'autres perturbations en dehors du pouvoir de BeCactus et par ailleurs également les conflits internationaux, les réglementations et restrictions relatives aux importations, les mesures d'une quelconque autorité, des actes de violence ou à main armée, des irrégularités de travail, des actes de boycottage, des retards ou non exécutions de livraisons de contrats de tiers de BeCactus.

8.3. Dommages au client (abonné) : BeCactus est exclusivement responsable des dommages directs découlant d'une défaillance contractuelle de BeCactus au client (abonné) à la suite d'un acte délibéré ou d'une faute grave de BeCactus, pouvant être prouvé par le client (abonné) et constaté par BeCactus. Sans préjudice des dispositions légales impératives, en cas de responsabilité de BeCactus, sur quelque base que ce soit, le dédommagement auquel peut faire appel le client (abonné) par événement - des événements connexes étant considérés comme un seul événement - ne pourra jamais être supérieur au montant payé par le client (abonné) pour l'accès aux services BeCactus sur la période prépayée, tous dédommagements compris. En aucun cas, BeCactus ne sera responsable des dommages indirects, dont (mais non limité à) la perte ou l'endommagement des données, la perte de bénéfices, les pertes financières, les dépenses supplémentaires ; la perte d'un client, la perturbation du planning et les créances de tiers. Chaque créance ou revendication du client (abonné) à l'égard de BeCactus vient à l'échéance un (1) an après la cause de cette demande ou revendication. La restriction susvisée relative à l'obligation d'indemnisation ne s'applique pas si la prestation de service est interrompue durant plus de cinq jours ouvrables à compter de la date de notification de la coupure. BeCactus met tout en œuvre afin de remédier à la situation dans un délai de 48 heures.

8.4. Le client (l'abonné) accepte que BeCactus ne puisse être tenu responsable de l'entrée par lui de données personnelles ou de données qui peuvent être considérées comme telles via une page web BeCactus. De plus BeCactus ne peut être tenu responsable de tout dommage, matériel ou immatériel, résultant d'une sécurité inadéquate de la connexion internet avec laquelle le client (l'abonné) prend

contact avec BeCactus lors de la communication, modification, consultation ou toute autre action concernant ses données personnelles ou de données qui peuvent être considérées comme telles. Pour plus de détails sur la gestion et le traitement par BeCactus des données personnelles ou des données qui peuvent être considérées comme telles, nous nous référons à notre politique en matière de protection de la vie privée.

8.5. Le client (abonné) accepte que BeCactus décline toute responsabilité afférente à la suppression ou la non-réception de courriels ou d'autres informations ou à la non-conservation de courriels ou d'autres informations.

8.6. BeCactus décline toute responsabilité afférente au contenu des notifications ou des messages et à l'intégrité des données qui sont envoyées via son réseau. BeCactus décline également toute responsabilité afférente aux services et à leur facturation si lesdits services sont proposés par des tiers et sont accessibles via son réseau. BeCactus ne garantit pas et décline toute responsabilité afférente aux services qui sont proposés ou aux informations qui sont diffusées via son réseau.

8.7. En cas de non-renouvellement des prépaiements de la connexion par le client (abonné), BeCactus effectuera la déconnexion physique de la ligne au terme de 3 mois sans paiement de la part du client (abonné).
Cette déconnexion entraînera l'obligation pour le client (abonné) de procéder à nouvelle activation des services BeCactus avant de pouvoir à nouveau bénéficier des services proposés par BeCactus.
En cas de non renouvellement des prépaiements durant une période consécutive de 3 mois, le client est tenu de restituer le matériel installé par la société Be Cactus endéans un délai de 7 jours ouvrables.
Passé ce délai, le client est informé que Be Cactus pourra facturer le montant du matériel non restitué aux conditions signées par le client lors de l'installation.
Le matériel sera dès lors considéré comme acquis par le client.

9. VALIDITÉ, DURÉE ET CESSION DU CONTRAT

9.1. Le présent contrat entre en vigueur à la date de l'acceptation de la demande par BeCactus, ce qui est attesté par un certificat ou par l'exécution du contrat par BeCactus. Sauf indication contraire sur la confirmation de commande, le contrat est conclu pour une durée équivalente à formule de prépaiement demandée par le client (abonné).

9.2. Le client (abonné) peut résilier son contrat par écrit à tout moment sans devoir en indiquer les motifs. BeCactus envoie au client (abonnée) une confirmation écrite de la date effective de terminaison en tenant compte des spécificités techniques accompagnée des modalités de reprise du matériel laissé. Une résiliation anticipée du contrat par le client (abonné) ne fait aucunement naître un droit au remboursement des montants que le client (abonné) aurait déjà prépayé.

9.3. Dans le cas d'un déménagement, le contrat pour l'abonnement sur l'ancien site s'arrête. L'abonnement au nouvel emplacement est considéré comme un nouveau contrat dont la durée sera calculée au prorata des jours restant sur le prépaiement déjà effectué par le client (abonné).
Dans tous les cas, BeCactus peut imputer des frais de déménagements au client (abonnés).
Dans le cas où des frais de déménagement devait être imputé au client (abonné), BeCactus en informera le client (abonné) au préalable.
Dans le cas où le déménagement ne serait pas réalisable pour des raisons techniques définies comme telles unilatéralement par BeCactus, BeCactus s'engage à effectuer le remboursement des sommes prépayées par le client (abonné) au prorata des jours restants couverts par l'abonnement du client (abonné).

9.4. Si le client (abonné) souhaite passer à un abonnement qui utilise une autre technologie, cela sera considéré par BeCactus comme une nouvelle commande, sous réserve des conditions liées à la conclusion du nouvel abonnement internet.

9.5. Le client (abonné) peut uniquement céder le contrat à une personne qui est domiciliée ou qui demeure simultanément à la même adresse. Le cédant et le cessionnaire doivent convenir de la cession et

BeCactus doit en être informée par le biais d'un document signé par les deux parties.

9.6. Le client (abonné) auquel l'accès et/ou le domicile à l'adresse du raccordement est refusé par jugement autorise BeCactus à céder automatiquement le contrat à la personne qui occupe légalement le lieu du raccordement si cette dernière personne en formule la demande.

9.7. En cas de décès du client (abonné), le contrat continue de produire ses effets pour la succession jusqu'à ce qu'il soit résilié ou cédé à un héritier, un légataire ou une personne qui réside ou est domiciliée simultanément à la même adresse que le client (abonné) décédé.

9.8. La cession du contrat est gratuite et implique que tous les droits et obligations résultant du contrat sont transférés au cessionnaire.

9.9. BeCactus peut résilier ou suspendre le contrat sur ordre ou commandement d'une instance administrative ou judiciaire. Dans ce cas, le client (abonné) ne perçoit aucune indemnité.

10. PROPOSITIONS ET RÉALISATION DU CONTRAT

10.1. Toutes nos propositions sont des propositions concernant une solution déterminée et sont, dans ce sens, dénuées de tout engagement. Une offre ou un tarif (devis) ne lie pas BeCactus et vaut uniquement comme une invitation adressée au client (abonné) de passer une commande. Le client (abonné) ne peut puiser des droits dans des erreurs manifestes commises dans une offre ou un tarif (devis). Si une durée de validité est mentionnée dans une offre et si le client (abonné) accepte l'offre dans ce délai, BeCactus peut alors, si elle le souhaite, l'informer par retour de courrier qu'elle ne souhaite pas conclure de contrat.

10.2. BeCactus considère les commandes comme étant acceptées, et ce, conformément aux présentes conditions, quand elles :
(a) sont confirmées par écrit par un mandataire de BeCactus ;
(b) quand elles sont confirmées par écrit par le client (abonné) qui a signé une offre ;
(c) quand le client (l'abonné) les confirme par voie électronique au terme de la procédure de commande en ligne ;
(d) quand elles sont suivies d'une exécution par BeCactus.

10.3. Le client (abonné) reconnaît avoir été complètement informé par BeCactus lors des négociations et que tout lui a été expliqué clairement concernant les possibilités et restrictions du matériel commandé par lui.

10.4. Le prix indiqué est fixe et invariable.

10.5. Si le client (abonné) achète des biens qui sont nécessaires au bon fonctionnement d'un service Internet (par exemple, un modem, un répartiteur, …), ce prix n'inclut pas leur installation par BeCactus. En ce qui concerne leur installation, le prix fluctue en fonction du type d'installation privilégié par le client (abonné). Les différentes possibilités d'installation que BeCactus propose sont décrites sur le site Internet www.becactus.be.

10.6. Lors d'une inscription en ligne, le client (abonné) a le droit de se rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze (14) jours calendriers. Le délai de rétractation expire quatorze (14) jours après le jour où le client (abonné), ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le client (abonné), prend physiquement possession du bien. Pour exercer le droit de rétractation, le client (abonné) doit notifier à BeCactus sa décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté. Le client (abonné) peut utiliser le modèle de formulaire de rétractation, mais ce n'est pas obligatoire : le client (abonné) peut également envoyer à BeCactus une autre déclaration sans équivoque dans lequel le client (abonné) informe BeCactus de sa décision de rétractation du présent contrat. Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que le client (abonné) transmette sa communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation :

- par la poste : BeCactus…… ;
- par e-mail : info@becactus.be ;

En cas de rétractation du présent contrat, BeCactus remboursera tous les paiements reçus du client (abonné), y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que le client (abonné) a choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par BeCactus) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours à compter du jour où BeCactus est informé de la décision de rétractation du présent contrat. BeCactus procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui que le client (abonné) aura utilisé pour la transaction initiale, sauf si le client (abonné) convient expressément d'un moyen différent ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le client (abonné). Le cas échéant, BeCactus peut différer le remboursement jusqu'à ce qu'elle ait réceptionné le bien ou jusqu'à ce que le client (abonné) ait fourni une preuve d'expédition du bien, la date retenue étant celle du premier de ces faits. Le client (abonné) doit renvoyer ou rendre le bien à BeCactus, le cas échéant sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours après que le client (abonné) aura communiqué sa décision de rétractation du présent contrat. Ce délai est réputé respecté si le client (abonné) renvoie le bien avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours. Le client (abonné) doit prendre en charge les frais directs de renvoi du bien. La charge de la preuve à l'égard de l'exercice du droit de rétractation est chez le client (abonné).

10.7. La clause 10.6 n'est pas d'application dans le cadre d'un prépaiement pour la continuité d'un produit déjà activé chez le client. Dans ce cadre le prépaiement est ferme et définitif, sauf avis contraire confirmé par BeCactus ou l'un de ses mandataires.

11. LIVRAISON - INSTALLATION - ACCEPTATION RISQUE – FORCE MAJEURE

11.1. L'installation est réalisée exclusivement par un technicien BeCactus ou un technicien mandaté par la société BeCactus.
Lors de l'installation, le technicien BeCactus apporte le modem avec lui afin d'installer celui-ci chez le client (abonné).

11.2. Le remplacement du modem est effectué de manière exclusive par un technicien BeCactus ou un technicien mandaté par la société BeCactus.

11.3. La société BeCactus se réserve le droit d'envoyer un modem directement à l'adresse communiquée par le client (abonné) pour un client déjà activé chez BeCactus.
Dans le cas de l'envoi d'un modem par un transporteur, les frais de livraison reste à la charge du client (abonné) qui en sera informé avant tout envoi.
Après acceptation du client (abonné) et une fois l'envoi effectué, les frais encourus ne pourront plus être annulés.
Dans le cas où le client (abonné) refuse la livraison de manière non justifiée, le client (abonné) assume les éventuels frais afférents au renvoi des biens chez BeCactus.

11.4. Le risque de perte ou d'endommagement des biens est transféré au client (abonné) lorsque ce dernier, ou un tiers désigné par le client (abonné) et autre que le transporteur, prend physiquement possession de ces biens. Cependant, le risque est transféré au client (abonné) à la livraison du bien au transporteur dès lors que ce dernier a été chargé du transport des biens par le client (abonné) et que le choix n'a pas été proposé par BeCactus.

11.5. Les obligations de BeCactus dans le cadre de la présente convention sont suspendues dans la mesure où et pour la période pendant laquelle l'exécution est ralentie, lorsqu'elles sont rendues difficiles ou impossibles en raison de circonstances en dehors du contrôle de BeCactus, y compris - mais sans que cette énumération soit limitative - des grèves, lock-outs ou autres conflits de travail, des guerres, des troubles, des pannes de télécommunications, des actes ou négligences du gouvernement ou autres instances publiques, les embargos, épidémies, incendies, tremblements de terre, inondations ou autres catastrophes naturelles.

11.6. En cas d'installation chez le client (abonné), celui-ci doit veiller à ce que le local où seront utilisés les appareils et programmes à livrer satisfasse aux conditions suivantes : présence d'au moins 3 points de raccordement d'amenée de courant, cette amenée de courant doit être stable, une température de

maximum 35 degrés et de moins 10 degrés Celsius, une humidité relative de 15% à 80 %. Le client (abonné) supportera les frais de retard de l'installation si les conditions précitées ne sont pas remplies.

12. FACTURATION ET PAIEMENT

12.1. Toutes les factures sont payables au comptant.

12.2. La facturation a lieu en fonction de la livraison et / ou de l'exécution du service, sauf disposition explicite contraire.

12.3. Sauf disposition explicite contraire, les biens doivent être préalablement payés, soit via un paiement en ligne, soit par virement bancaire présenté par le technicien. Le montant est automatiquement majoré des frais d'envoi éventuels.

12.4. BeCactus effectuera la livraison des produits commandés dès réception du paiement, sous réserve de disponibilité des produits commandés. Dans le cas où il s'agit d'une installation ou d'une intervention à réaliser par un technicien de BeCactus, les marchandises seront livrées par le technicien.

12.5. Si le client (abonné) annule la commande après l'échéance du délai de renonciation de quatorze (14) jours calendriers ou demeure gravement en défaut d'une autre manière, BeCactus peut résilier tous les contrats encore à exécuter et demander au client (abonné) d'honorer les paiements pour les produits et services qu'il avait commandé.
Dans ce cas, la société BeCactus proposera au client (abonné), une livraison des produits et services réputés comme achetés par le client (abonné).

13. GARANTIES

13.1. BeCactus garantit l'exécution des travaux conformément aux règles de l'art.

13.2. BeCactus est tenu de délivrer au client (abonné) un bien conforme au contrat.

13.3. Le bien délivré par BeCactus au client (abonné) n'est réputé être conforme au contrat que s'il
1° correspond à la description donnée par BeCactus ;
2° est propre à tout usage spécial recherché par le client (abonné), que celui-ci a porté à la connaissance de BeCactus au moment de la conclusion du contrat et que BeCactus a accepté ;
3° est propre aux usages auxquels servent habituellement les biens du même type ;
4° présente la qualité et les prestations habituelles d'un bien de même type auxquelles le client (abonné) peut raisonnablement s'attendre, eu égard à la nature du bien et, le cas échéant, compte tenu des déclarations publiques faites sur les caractéristiques concrètes du bien par BeCactus, par le producteur ou par son représentant.

BeCactus n'est pas tenu par des déclarations publiques visées si elle démontre
- qu'elle ne connaissait pas la déclaration en cause et n'était pas raisonnablement en mesure de la connaître ;
- que la déclaration en cause avait été rectifiée au moment de la conclusion du contrat, ou
- que la décision d'acheter le bien n'a pas pu être influencée par la déclaration.

Le défaut de conformité est réputé ne pas exister au sens du présent article si, au moment de la conclusion du contrat, le client (abonné) connaissait ce défaut ou ne pouvait raisonnablement l'ignorer.
Tout défaut de conformité qui résulte d'une mauvaise installation du bien est assimilé au défaut de conformité du bien lorsque l'installation a été effectuée par BeCactus ou sous sa responsabilité. Il en va de même lorsque le bien est installé par le client (abonné) et que le montage défectueux est dû à une erreur dans les instructions d'installation.
La modification de l'installation réalisée par le technicien BeCactus par le client entraîne la non-réputation du défaut de conformité

13.4. BeCactus répond vis-à-vis du client (abonné) de tout défaut de conformité qui existe lors de la délivrance du bien (modem) et qui apparaît dans un délai de deux (2) ans à compter de celle-ci. Par dérogation à

l'alinéa 1er, pour des biens d'occasion le délai est un (1) an.

13.5. Le délai pendant lequel le client (abonné) est tenu d'informer BeCactus de l'existence du défaut de conformité est deux (2) mois à compter du jour où le client (abonné) a constaté le défaut. Lorsque cette période est écoulée, BeCactus a le droit de refuser l'application de la garantie.

13.6. Sauf preuve contraire, le défaut de conformité qui apparaît dans un délai de six (6) mois à partir de la délivrance du bien est présumé avoir existé au moment de la délivrance, sauf lorsque cette présomption n'est pas compatible avec la nature du bien ou la nature du défaut de conformité, en tenant compte notamment du caractère neuf ou d'occasion du bien. Après l'expiration de la période de six (6) mois, en cas de contestation par BeCactus sur la non-conformité, le client (abonné) doit prouver que le défaut de conformité existait au moment de la livraison du bien.

13.7. Si un bien défectueux prouve être la cause d'un problème signalé, le client (abonné) est invité à contacter BeCactus pour signaler le bien défectueux.
BeCactus prendra les dispositions avec le client (abonné) afin de faire remplacer le bien par un technicien BeCactus ou technicien mandaté par BeCactus.
BeCactus a le droit de facturer le bien de remplacement au prix de vente réel ainsi que les coûts d'intervention pour le remplacement dans le cas où le bien défectueux résulterait d'une mauvaise utilisation du bien par le client ou que l'utilisation faite par le client (abonné) ne serait pas couverts par la garantie. En cas de litige, la charge de la preuve du retour est chez le client (abonné).

13.8. Pour les défauts constatés en dehors de la couverture sous la garantie légale. Le client (abonné) doit fournir la preuve de l'existence d'un défaut qui rend impropre à l'usage. Il doit être un défaut caché, un défaut majeur et le défaut doit avoir existé au moment de la livraison. Le cas échéant, le client (abonné) peut demander le remboursement quand il retourne le bien défectueux à BeCactus et s'il choisit de ne pas utiliser la garantie spécifique du fabricant. Pour déterminer le montant du remboursement, BeCactus tiendra compte de l'utilisation que le client (abonné) a déjà fait du bien défectueux.

13.9. L'obligation de garantie de BeCactus ne vaut pas dans les cas suivants :
- force majeure ;
- réparations causées par une utilisation erronée, inadéquate ou non autorisée ;
- réparation de fichiers de données, étant bien entendu que chaque client (abonné) normalement prudent est lui-même responsable d'une sauvegarde de réserve périodique de ses données (back-up) ;
- réparations suite à une propre erreur de la partie lésée, ses préposés ou une intervention par des tiers qui n'a pas été approuvée au préalable par BeCactus ;
- réparations suite aux défaillances non imputables de fournisseurs ;
- réparations suite à la non-communication immédiate par le client (abonné) d'éventuelles erreurs avec toutes les informations et documentations disponibles ;
- réparations causées par un accident, un incendie, des catastrophes naturelles, des pannes d'électricité et en général toute cause étrangère à l'équipement livré.

14. LITIGES

14.1. BeCactus s'engage à résoudre le plus rapidement possible les problèmes dont elle est informée et auxquels elle peut remédier.
Si le client (abonné) n'est pas satisfait de la réponse ou de la situation proposée, il peut s'adresser au service de médiation interne de BeCactus. Seules les plaintes écrites envoyées à l'adresse mediateur@becactus.be ou à l'adresse de contact de BeCactus, à l'attention du Service de médiation, BE Cactus SA, Parc Ind. des Hauts Sarts, 1e av 85 - 4040 Herstal sont prisent en considération.
Toutefois, le client (abonné) peut préalablement s'adresser au Service de médiation des télécommunications (Service de médiation des télécommunications, Boulevard du Roi Albert II 8 boîte 3, 1000 Bruxelles – Courriel : reponses@mediateurtelecom.be) afin de s'informer au mieux sur ses intérêts.

14.2. Les contrats conclus avec BeCactus sont régis par le droit belge.

14.3. Pour tous les litiges susceptibles de découler de la convention dont notamment la facture est la preuve convaincante ainsi que pour ceux se rapportant à l'exécution par les parties de leurs obligations, seul les Tribunaux belges sont compétents.

15. AUTRES CONDITIONS

15.1. Le client (abonné) déclare avoir pris connaissance des conditions générales et les accepter. Le client confirme son approbation par la simple utilisation du service Internet.

15.2. BeCactus et le client (abonné) conviennent que toutes les communications mutuelles par courriel sécurisé et signé numériquement revêtent la même valeur légale qu'une correspondance écrite et signée.

15.3. BeCactus et le client (abonné) conviennent que les informations relatives aux communications, les contrats et les paiements que BeCactus enregistre sur un support durable et inaltérable, ont force de preuve jusqu'à preuve du contraire.

15.4. En cas de contradiction des dispositions, les conditions seront valables et elles priment dans l'ordre suivant :
1) conditions spécifiques au produit et/ou spécifique au client (l'abonné) ;
2) les présentes Conditions Générales.

15.5. La nullité ou l'inexécutabilité d'une des dispositions de ces conditions générales n'affecte en aucun cas la validité des autres dispositions.

15.6. Tous les accords et contrats antérieurs, verbaux ou écrits, sont considérés comme nuls et sont intégralement remplacés par les dispositions du présent contrat.