



Eurofiber NV/SA

Conditions Générales

Version : 2025.1



## EUROFIBER NV/SA - CONDITIONS GÉNÉRALES

### VERSION 2025.1

Les présentes Conditions Générales (les « CG ») s'appliquent aux Services fournis par Eurofiber au Client, ainsi qu'à toute Commande de Services adressée à Eurofiber.

#### 1. Définitions

Les termes et expressions suivants auront les significations suivantes dans les présentes Conditions Générales :

- **Annexe** : signifie toute annexe à la Commande.
- **Cas de force majeure** : toute circonstance échappant au contrôle raisonnable d'une Partie et affectant l'exécution de ses obligations en vertu du Contrat, y compris mais sans s'y limiter, un refus, une défaillance ou un retard des autorités compétentes à accorder en temps utile les autorisations et/ou permis nécessaires, l'impossibilité d'obtenir l'accès aux bâtiments (en temps voulu), l'impossibilité d'organiser les dépendances par ou pour le compte du Client (dans les délais impartis), des conflits sociaux, des périodes d'arrêt dues au gel, une épidémie, une guerre, une émeute, des troubles de l'ordre public, un acte de sabotage ou des conditions météorologiques défavorables.
- **Client** : une partie ayant passé un Contrat avec Eurofiber pour la fourniture et l'utilisation d'un ou plusieurs Services.
- **Commande** : une demande du Client visant à commander, modifier, mettre à jour ou délocaliser un ou plusieurs Services, au moyen du bon de commande Eurofiber, signé par le Client et Eurofiber.
- **Contrat** : le contrat passé entre les Parties, lequel comprend la Commande, les présentes CG, ainsi que la Description de Service et le Service Level Agreement applicables.
- **Date de Mise en Service (« DMS »)** : la date à laquelle un Service (à un emplacement spécifique) est conforme aux spécifications techniques définies dans la Description de Service et le Service Level Agreement applicables, telle que notifiée par Eurofiber au Client.
- **Date de Livraison Contractée**: la date à laquelle Eurofiber fournira le(s) Service(s) sur le(s) Site(s), telle que communiquée par écrit au Client par Eurofiber à compter de la réception du ou des Permis requis.
- **Date de Livraison Programmée** : la date prévue par Eurofiber pour fournir le(s) Service(s) sur le(s) Site(s), telle que communiquée au Client après l'Etude du Site ; il est entendu que la Date de Livraison Programmée ne constitue par un engagement contractuel contraignant de la part d'Eurofiber.
- **Défaillance Contractuelle** : une violation de toute clause essentielle du Contrat, en ce compris le défaut de paiement (non-paiement dans les délais).
- **Délai moyen de Livraison**: le délai estimé, sur la base de données historiques, nécessaire à la prestation du ou des Services tel que spécifié dans la Commande.
- **Description de Service**: une description du Service exposée en Annexe du présent Contrat ou de toute Commande.



- **Données à caractère personnel** : toute information relative à une personne physique identifiée ou identifiable, telle que décrite à l'article 4(1) du RGPD, qu'Eurofiber traite en relation avec l'accomplissement de ses obligations découlant du Contrat.
- **Durée de Service**: la durée d'un Service, laquelle prend effet à la Date de Mise en Service mentionnée dans une Commande, et dans le cas où la Commande consiste en plusieurs Sites à compter de la Date de Mise en Service du dernier Site délivré.
- **Équipements d'Eurofiber** : les équipements (en ce compris tout logiciel) détenus ou concédés sous licence par Eurofiber et installés sur le Site du Client par Eurofiber pour la prestation du (des) Service(s).
- **Équipements du Client** : tous les équipements et/ou autres applications (y compris logicielles) ou mesures employés par le Client ou son (ses) client(s) pour bénéficier du (des) Service(s) fourni(s) par Eurofiber.
- **Étude de Site** : la procédure par laquelle le(s) Site(s) et le trajet suivi par le Réseau d'Eurofiber sont évalués par Eurofiber ou pour son compte, et lors de laquelle des accords sont ou peuvent être conclus avec le Client et toute tierce partie détenant des droits sur un Site.
- **Eurofiber** : Eurofiber NV/SA, une société ayant son siège social à Belgicastraat 5, B-1930 Zaventem, immatriculée sous le numéro d'entreprise TVA BE 0435 204 851, ainsi que les sociétés affiliées, comme mentionné dans la Commande.
- **Frais d'implémentation** : les frais relatifs à l'infrastructure dans les locaux, en ce compris le câblage, les adaptations et l'interconnexion dans les locaux.
- **Frais d'Ingénierie et d'Installation** : les frais uniques facturés par Eurofiber au Client en vue de raccorder et ou d'activer le(s) Service(s).
- **Frais prépayés** : les frais (non récurrents/uniques) payables à l'avance par le Client pour le Service, tels que définis dans la Commande.
- **Frais Récurrents Mensuels (MRC)** : frais facturés au Client sur une base mensuelle.
- **Frais** : les redevances et frais non récurrents (uniques) et/ou récurrents (mensuels) facturés par Eurofiber pour le(s) Service(s) décrits dans la Commande ou l'Annexe afférente.
- **Informations Exclusives** : toutes les informations relatives aux relations commerciales, aux prix, aux développements de produits, aux informations concernant le réseau, à des secrets commerciaux, au savoir-faire et au personnel (ou données relatives au personnel) de chacune des Parties, ainsi que toute information pouvant raisonnablement être considérée comme exclusive de l'une ou l'autre des Parties, et toutes informations (quelle qu'en soit la forme) désignées comme exclusives ou confidentielles par les Parties.
- **Jour ouvrable** : un jour calendaire compris entre 06h00 et 18h00, à l'exception des samedis, dimanches et jours fériés légaux en Belgique.
- **Parties** : Eurofiber et le Client conjointement. Eurofiber et le Client sont également désignés individuellement comme étant une « Partie ».



- **Permis** : un permis public obtenu par Eurofiber auprès d'une administration, d'une autorité locale ou régionale, ou une autorisation privée obtenue d'un propriétaire ou gestionnaire d'une propriété privée.
- **Personnes Auxiliaires** : toute personne physique ou morale engagée par Eurofiber pour exécuter, en tout ou en partie, l'exécution d'une obligation contractuelle conclue par Eurofiber, y compris toutes les entités au sein de la chaîne contractuelle, telles que les sous-traitants, les employés, les dirigeants et autres parties comparables.
- **Personne concernée** : signifie une personne physique identifiée ou identifiable.
- **Point de démarcation** : l'interface entre le Réseau d'Eurofiber et celui du Client marquant la ligne de séparation entre les domaines de responsabilité respectifs des Parties.
- **Politique de confidentialité** : la déclaration en matière de confidentialité et de cookies applicables d'Eurofiber, publiée sur le site web d'Eurofiber et telle que modifiée de temps en temps.
- **Réseau d'Eurofiber** : le réseau de télécommunications national (y compris les équipements actifs et passifs) maintenu, géré et opéré par Eurofiber.
- **Responsable du Traitement**: la personne physique ou morale, autorité publique, agence ou autre organisme qui, seul ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du traitement de Données à caractère personnel.
- **RGPD** : le Règlement Général sur la Protection des Données.
- **Service Level Agreement (ou « SLA »)** : l'accord de niveau de service applicable à un ou plusieurs Services.
- **Service(s)** : un ou plusieurs services de communication ou liés au réseau fournis par Eurofiber au Client comme décrit dans la Description de Service y relative.
- **Site « Off-net »** : un Site est considéré comme « Off-net » si le Client souhaite qu'un Site soit connecté au Réseau Eurofiber et que des travaux de génie civil sont nécessaires pour connecter ce site.
- **Site « On-net »** : un Site est considéré comme étant « On-net » s'il peut être connecté au Réseau Eurofiber sans câblage interne. En général, aucune Etude de Site n'est nécessaire si le Client souhaite connecter un Site On-net.
- **Site « On-net + »** : un Site est considéré comme « On-net + » si le Site est situé dans un bâtiment déjà connecté au Réseau Eurofiber, mais nécessitant un câblage interne. Si le Client souhaite connecter un Site On-net+, une Etude de Site sera requise.
- **Site(s)** : le(s) lieu(x) où le Service doit être fourni ou accompli à la demande du Client. Un Site peut faire l'objet de droits dévolus au Client ainsi qu'à tout autre tiers (comme par exemple un propriétaire d'immobiliers) et devant être respectés par Eurofiber et par le Client.



## 2. Modalités des commandes

- 2.1 Les présentes CG définissent les conditions générales selon lesquelles le Client achètera les Services auprès d'Eurofiber, et Eurofiber fournira les Services au Client, par le biais de l'exécution d'une ou plusieurs Commandes.
- 2.2 Une Commande entre en vigueur et est contraignante entre le Client et Eurofiber si le bon de Commande d'Eurofiber a été signé par un représentant habilité des deux Parties, nonobstant le droit d'Eurofiber d'annuler la Commande tel qu'indiqué à l'article 6.5.
- 2.3 Aucune des Parties n'excipera un quelconque droit exclusif du présent Contrat et/ou d'une Commande.
- 2.4 Avant de donner suite à une Commande, Eurofiber pourra exiger du Client qu'il fournisse une sûreté financière suivant des modalités à définir par Eurofiber avant la conclusion d'une Commande. Chaque Commande sera subordonnée à la condition subséquente que le Client continue à satisfaire aux exigences d'Eurofiber en matière de solvabilité.
- 2.5 L'ordre de primauté suivant s'appliquera en cas de contradiction entre les clauses du Contrat, de la Description de Service, du Service Level Agreement applicables ainsi que la Commande :
- a. la (les) Commande(s) ;
  - b. la Description de Service ;
  - c. le Service Level Agreement ;
  - d. la Politique d'Utilisation Acceptable (PUA) ;
  - e. les clauses des CG.
- 2.6 En commandant un ou plusieurs Services à Eurofiber, le Client accepte inconditionnellement les présentes CG et consent à renoncer intégralement à l'applicabilité de ses propres conditions générales et conditions d'achat.

## 3. Services

- 3.1 La prestation de Services en vertu du Contrat implique le droit d'utiliser les Services comme décrit dans la Commande, la Description de Service et le Service Level Agreement applicables durant la Durée de Service.
- 3.2 Le Client prend connaissance du fait que et accepte explicitement que le droit d'utiliser le Service ne lui accorde pas plus de droits ou d'autres droits que ceux visés à l'article 3 et ne lui accorde aucun droit d'utiliser un quelconque élément du Réseau d'Eurofiber ou tout Service autre que ce qui est explicitement convenu dans la Commande.
- 3.3 Sauf convention contraire à ce propos, la Description de Service et le Service Level Agreement s'appliqueront également aux Services utilisant (totalement ou partiellement) des réseaux ou services fournis par des opérateurs télécom en amont.
- 3.4 Sauf convention contraire entre les Parties, un devis pour un nouveau Service est valable pour une durée de 30 jours.
- 3.5 Le Client ne peut utiliser le(s) Service(s) pour une quelconque action ou opération violant les clauses du Contrat ou de toute autre loi ou règlement applicable.



- 3.6 Le Client ne peut utiliser le Service et toute bande passante y associée que pour sa propre utilisation. Il est interdit au Client de (sous-)louer ou de (re)vendre à ou de mettre autrement à disposition de tiers le Service sans le consentement préalable écrit d'Eurofiber. Le Client ne peut transférer à un tiers ses droits et/ou obligations en vertu du Contrat sans le consentement exprès et écrit d'Eurofiber.

#### **4. Obligations d'Eurofiber**

- 4.1 Eurofiber fournira les Services au Client conformément aux clauses de la Commande et des présentes CG.
- 4.2 Eurofiber garantit que le(s) Service(s) sera/seront conforme(s) (i) aux exigences légales et réglementaires (belges) en vigueur et (ii) à toutes les règles et réglementations en matière de santé et de sécurité ainsi qu'aux exigences de sécurité physique raisonnables applicables à un Site, pour autant que ces éléments aient été notifiés par écrit à Eurofiber.

Eurofiber s'engage à respecter les niveaux de service applicables spécifiés dans le Service Level Agreement. Dans le cas où Eurofiber ne respecterait pas ces niveaux de service, le Client aura le droit de réclamer des crédits de service au plus tard le mois suivant celui au cours duquel les niveaux de sécurité n'ont pas été atteints, et ce, conformément au mécanisme de crédit de service défini dans le SLA. Si la réclamation du Client est jugée éligible et justifiée, Eurofiber versera les crédits de service prévus dans le SLA. Le paiement de ces crédits de service constituera le seul recours du Client en cas de non-respect des niveaux de service ou de manquement contractuel par Eurofiber, même si celui-ci est qualifié de Défaillance Contractuelle.

- 4.3 À condition de le notifier au Client dans toute la mesure raisonnablement praticable, Eurofiber pourra: (a) suspendre un Service en cas d'urgence et/ou pour préserver la sécurité et l'intégrité du Réseau d'Eurofiber et/ou pour procéder à des travaux de réparation ou d'urgence; (b) pour des raisons opérationnelles, modifier la spécification technique du Service, à condition que cette modification ne diminue pas ou n'altère pas substantiellement la performance du Service; ou (c) fournir un service alternatif équivalent, s'il devient nécessaire de procéder de la sorte.
- 4.4 Eurofiber mettra en place des protections de sécurité conformes aux normes du secteur pour empêcher tout accès non autorisé par des tiers à toute composante du Réseau d'Eurofiber, mais Eurofiber ne sera pas responsable de tout(e) perte ou dommage subi(e) par le Client en cas d'accès non autorisé au Réseau d'Eurofiber en dépit des précautions raisonnables d'Eurofiber.

#### **5. Obligations du Client**

- 5.1 Le Client pourvoira à ce que tous les travaux, informations, éléments ou consentements préparatoires requis en vue de la fourniture du ou des Services, soient accomplis, rendus disponibles ou obtenus à ses frais en temps utile pour permettre à Eurofiber de réaliser ses travaux et de fournir le(s) Service(s).
- 5.2 Eurofiber pourra modifier un Service (par ex. changer un tracé) en raison d'informations incomplètes ou inexactes fournies par le Client.
- 5.3 Le Client se conformera aux demandes raisonnables d'Eurofiber nécessaires pour des raisons de santé et de sécurité, de respect de l'environnement, de durabilité, de sécurité, de qualité ou de performance de tous Services.
- 5.4 Suivant notification raisonnable d'Eurofiber, le Client permettra à cette dernière (et/ou à ses sous-traitants) d'accéder physiquement aux Sites selon les nécessités raisonnables en vue de



l'accomplissement par Eurofiber de ses obligations en vertu du présent Contrat, en ce compris l'installation ou la maintenance des Équipements d'Eurofiber ou leur récupération ou démantèlement.

5.5 S'il est demandé à Eurofiber d'installer tout Équipement d'Eurofiber sur un Site, le Client, avant l'installation et à ses frais:

- (a) veillera à obtenir l'ensemble des autorisations nécessaires, en ce compris les autorisations visant à toutes modifications nécessaires des bâtiments, ainsi que toutes les autorisations requises pour l'installation et l'utilisation de tout Équipement d'Eurofiber sur le réseau du Client ou sur le Site du Client;
- (b) permettra à Eurofiber et à ses sous-traitants d'accéder au Site concerné à la demande éventuelle d'Eurofiber ou de son sous-traitant pour installer les Équipements d'Eurofiber;
- (c) fournira un environnement de travail convenable et sûr, en ce compris toutes les goulottes, conduites et chemins de câbles, conformément aux normes d'installation afférentes;
- (d) fournira tous les points de raccordement à l'électricité et aux télécommunications demandés par Eurofiber;
- (e) pourvoira à toutes les ouvertures dans les bâtiments nécessaires au raccordement de ces Équipements d'Eurofiber aux infrastructures de télécommunication correspondantes;
- (f) pourvoira au câblage interne entre les Équipements d'Eurofiber et tous Équipements du Client en fonction des nécessités;
- (g) enlèvera ou démantèlera tous revêtements de sol aménagés ou fixes, dalles de plafond et cloisons en temps utile pour permettre à Eurofiber de procéder à tous Services d'installation ou de maintenance et de réaliser par la suite tous travaux pouvant être nécessaires en vue de réparer tous dommages esthétiques causés durant les Services d'installation ou de maintenance; et
- (h) veillera à ce que toutes les limites de mise en charge du sol ne soient pas dépassées.

Les actions précitées devront avoir été accomplies préalablement à toute opération d'installation par Eurofiber, sans quoi les clauses de l'article 5.2 s'appliqueront.

5.6 Si le Client est en retard ou en défaut dans l'accomplissement de ses obligations visées au présent article 5, Eurofiber pourra, à sa discrétion et moyennant notification préalable par écrit sauf en cas d'urgence, soit :

- (a) modifier la Date de Livraison Contractée ou annuler la ou les Commande(s) et facturer au Client tous frais de résiliation applicables ; ou
- (b) facturer au Client tous frais et dépens raisonnables engagés pour toutes activités réalisées par Eurofiber pour le compte du Client et directement imputables à la défaillance ou au retard du Client si ces activités sont nécessaires à la fourniture des Services.

5.7 Le Client est responsable de la fourniture, de l'installation, de la configuration, de la surveillance et de la maintenance de tous Équipements du Client raccordés au(x) Service(s). Le Client veillera à ce que tout Équipement du Client raccordé au ou utilisé avec le Service soit raccordé et utilisé conformément à toutes instructions et procédures de sécurité applicables à l'utilisation de l'Équipement du Client en question.

5.8 Le Client veillera à ce que tout Équipement du Client relié (directement ou indirectement) au Service par le Client soit techniquement compatible avec le Service. Eurofiber ne prend aucun engagement concernant l'interopérabilité entre le Service et l'Équipement du Client.

## 6. Fourniture (livraison) et Acceptation

- 6.1 La Commande devra préciser le Délai Moyen de Livraison typique pour les Services. Le Client devra remplir avec exactitude et exhaustivité tous les champs requis dans la Commande. Tout manquement ou retard du Client dans la transmission des informations nécessaires à l'exécution des Services par Eurofiber autorisera Eurofiber à réviser le calendrier de livraison et les délais correspondants, comme mentionné ci-dessous.
- 6.2 Si le Point de Démarcation du ou des Services n'est pas requis ou souhaité dans les locaux à l'emplacement standard (comme décrit dans la Description de Service), une Étude de Site sera réalisée en rapport avec la fourniture de Services en concertation avec le Client (pour autant que cela soit raisonnablement possible dans les dix (10) Jours ouvrables suivant la Commande). Eurofiber pourra facturer au Client des Frais d'implémentation si un Point de Démarcation ne peut pas être fourni à l'emplacement standard, à condition d'en informer le Client au préalable.
- 6.3 Les Parties conviennent de procéder à la livraison des Services selon le processus suivant, en fonction du type de Site:
- (a) Site Off-net et Site On-net+: Eurofiber réalisera une Etude du Site dans un délai de quinze (15) Jours ouvrables après réception de la Commande dûment signée par le Client et confirmera les conclusions de cette étude dans un rapport d'Etude du Site. Le Client devra, dans un délai de dix (10) Jours ouvrables à compter de la réception du rapport, le signer et le retourner à Eurofiber ou, si le Client n'est pas propriétaire du Site, s'assurer que le propriétaire du Site signe le rapport et le retourne à Eurofiber. Eurofiber lancera la demande de Permis dans un délai de trois (3) Jours ouvrables à compter de l'acceptation du rapport d'Etude du Site dûment signé. À la suite de l'Etude du Site, Eurofiber communiquera au Client une Date de Livraison Programmée.
  - (b) Site On-net: À la réception d'une Commande dûment signée par le Client, Eurofiber procédera au raccordement du Site au Réseau Eurofiber et à l'activation des Services sur le Site dans un délai de dix (10) semaines suivant la signature de la Commande par les Parties.
- 6.4 Dans le cas où le Client annule la Commande pour quelque raison que ce soit avant la Date de Mise en Service (DMS), Eurofiber sera en droit de facturer l'ensemble des coûts engagés pour la réalisation de l'étude du Site et des travaux de génie civil associés à la Commande, avec un minimum de 2.500 EUR et un maximum correspondant à la valeur totale contractuelle de la Commande.
- 6.5 Eurofiber se réserve le droit, à tout moment, d'annuler une Commande ou de la modifier en concertation avec le Client si, selon les principes de raisonabilité et d'équité, il ne peut être exigé d'Eurofiber qu'il soit tenu par sa Commande (par exemple, en raison de couts exceptionnellement élevés de terrassement, d'excavation et/ou de construction).
- 6.6 Après réception du ou des Permis requis, Eurofiber communiquera au Client une Date de Livraison Contractée.
- 6.7 Le Client aura le droit de réclamer des crédits de service si Eurofiber ne respecte pas la Date de Livraison Contractée, à hauteur du double du montant journalier proratisé des Frais Récurrents pour chaque Jour ouvrable complet de retard, avec un maximum de trente (30) jours calendaires, sous réserve du respect des conditions cumulatives suivantes:
- (a) Le Client doit soumettre toute réclamation pour crédits de service dans un délai de trente (30) jours à compter de la Date de Mise en Service (DMS);



- (b) le droit du Client à réclamer des crédits de service ne s'applique pas en cas d'Événement de Force Majeure ou si le retard est imputable au Client ou causé par ses actions ou sa négligence (y compris, mais sans s'y limiter, le refus d'un accès en temps utile aux locaux et/ou Sites du Client, ou le défaut du Client à assurer l'installation ou la préparation en temps voulu de l'Équipement du Client et/ou d'autres composants du réseau);
  - (c) Le paiement de ces crédits de service par Eurofiber constituera le seul et unique recours du Client en cas de retard de livraison du ou des Service(s) par Eurofiber. Les crédits de service seront considérés comme des dommages-intérêts liquidés.
- 6.8 Eurofiber informera le Client de la livraison du ou des Service(s) en lui communiquant une notification de Date de Mise en Service. Pendant une période de dix (10) Jours ouvrables à compter de la Date de Mise en Service, le Client aura le droit d'effectuer des tests sur Site afin de vérifier que le(s) Services respecte(nt) les spécifications décrites dans la Description de Service et le Service Level Agreement applicables.
- 6.9 Si le Client accepte un Service après la réalisation des tests sur site visés précédemment (cf. article 6.8), il sera présumé avoir accepté les Services à la Date de Mise en Service. Si le Client (i) ne procède pas à des tests sur Site du ou des Services, ou (ii) ne peut prouver à Eurofiber dans les dix (10) Jours ouvrables à dater de la Date de Mise en Service que le ou les Services ne sont pas conformes aux spécifications décrites dans la Description de Service et le Service Level Agreement applicables, il sera présumé avoir accepté les Services à la Date de Mise en Service.
- 6.10 Si le Client démontre à Eurofiber, dans le délai de dix (10) Jours ouvrables mentionné ci-dessus, que le(s) Service(s) ne respecte(nt) pas les spécifications définies dans la Description de Service applicable et informe Eurofiber par écrit qu'il refuse le(s) Service(s), Eurofiber prendra toutes les mesures nécessaires, pouvant raisonnablement être attendues, afin d'assurer la conformité du/des Service(s) aux spécifications de la Description de Service applicable et procédera à de nouveaux tests. Eurofiber communiquera les résultats des nouveaux tests au Client. La date à laquelle les résultats des nouveaux tests sont fournis au Client constituera la nouvelle Date de Mise en Service. Si une nouvelle Date de Mise en Service est déterminée, la procédure décrite aux articles 6.8 à 6.10 inclus sera répétée.
- 6.11 Si Eurofiber ne peut fournir un Service pour des raisons imputables au Client ou au risque du Client (telles que, sans s'y limiter, le refus d'accès (en temps utile) aux Sites ou la défaillance de ce dernier à garantir que ses Équipements Client et/ou autres composants de réseau seront prêts – à temps), Eurofiber en informera le Client par écrit. Le Client sera présumé avoir accepté le ou les Services un (1) mois après la date de la notification écrite au Client précitée. La date de cette notification écrite au Client constituera la Date de Mise en Service.



## 7. Équipements d'Eurofiber

- 7.1 Le risque de perte des Équipements d'Eurofiber passera au Client à la livraison, que ces équipements aient ou non été installés.
- 7.2 Le Client s'abstiendra de déplacer, d'adjoindre des éléments aux, de modifier ou d'interférer de toute manière quelconque avec les Équipements d'Eurofiber, et ne permettra à personne (hormis une personne habilitée par Eurofiber) de le faire. Le Client sera responsable envers Eurofiber de toute perte ou de tout endommagement des Équipements d'Eurofiber, sauf si la perte ou l'endommagement est dû(e) à l'usure normale ou a été causé(e) par Eurofiber ou une entité liée. Si le Client déplace ou modifie l'emplacement de tout Équipement d'Eurofiber sans l'accord préalable écrit d'Eurofiber, cette dernière pourra récupérer toutes visites improductives consécutives ou frais et débours supplémentaires engagés par Eurofiber consécutivement à tout(e) perte ou gaspillage de temps pour situer son Équipement.

## 8. Redevance, facturation et paiement

- 8.1 Le Client paiera les redevances et Frais définis dans la Commande concernée. Tous les montants repris dans la Commande s'entendent, pour autant que cela soit applicable, hors TVA (ou toutes autres taxes indépendamment de leur dénomination) et indexation.
- 8.2 Lors de la fixation des Frais d'Ingénierie et d'Installation, Eurofiber part du principe que les activités de creusement/excavation et de construction, pour autant que cela soit applicable : (i) n'impliquent pas de terres ou de bâtiments contaminés ou pollués par (exemple non limitatif) de l'amiante ; (ii) ne comportent pas la nécessité d'une grue ou de toutes activités de descente en rappel ; (iii) sont (peuvent être) prises en charge par un sous-traitant commis par Eurofiber conformément aux instructions communiquées par Eurofiber et (iv) peuvent être accomplies les Jours ouvrables. Tous frais additionnels engagés par Eurofiber consécutivement à des anomalies par rapport aux principes précités ou à des correctifs et/ou une interconnexion à des emplacements non gérés par Eurofiber seront facturés séparément par Eurofiber au Client sur la base des coûts réels augmentés d'une marge raisonnable.
- 8.3 Sauf convention contraire à ce sujet, Eurofiber facturera comme suivant :
- (a) Les Frais non récurrents (comme les Frais d'Ingénierie et d'Installation et les Frais d'Implémentation (et si applicable les Frais Prépayés) à ou après la date de signature de la Commande ;
  - (b) Les redevances et Frais récurrents (mensuels) (y compris, le cas échéant les frais de câblage interne et de consommation d'électricité) payables mensuellement et à l'avance à compter de la Date de Mise en Service du Service pour chaque Site livré ; et
  - (c) Si applicable, les frais de consommation d'électricité seront facturés mensuellement par avance au Client sur la base d'un acompte prédéterminé mentionné dans la Commande. Une fois par an, Eurofiber déterminera a posteriori la consommation énergétique réelle durant l'année précédente et la compensera au regard des acomptes payés par le Client pour l'année en question.
- 8.4 Eurofiber aura le droit de réviser les Frais et les redevances chaque année en vue de les ajuster sur base de [l'indice des coûts salariaux de référence Agoria Digital publié par Agoria](#), selon la formule suivante :

$$P = P_0 (0,2 + 0,8 X_1/X_0), \text{ où :}$$

Field Code Changed

P = Frais/redevances révisés ;  
P<sub>0</sub> = Frais/redevances initiaux ;  
X<sub>1</sub> = indice de référence du secteur numérique publié par Agoria pour le mois de janvier précédant la révision ;  
X<sub>0</sub> = indice de référence du secteur numérique publié par Agoria pour le mois de janvier précédant la date de la Commande.

L'ajustement des Frais/redevances sur base de la formule d'indexation ne donnera pas au Client le droit de résilier une Commande ou le Contrat sans le paiement d'une indemnité de résiliation anticipée. Si à une occasion d'indexation donnée, Eurofiber décide de ne pas indexer les Frais/redevances ou certains éléments de ceux-ci, cela ne pourra pas être considéré comme une renonciation à ce droit et Eurofiber se réserve explicitement le droit d'indexer les Frais/redevances ou tout autre élément de ceux-ci en conséquence à une prochaine occasion d'indexation.

- 8.5 Le Client paiera toutes les factures d'Eurofiber intégralement dans les trente (30) jours à compter de la date de la facture, sans aucun droit de compensation.
- 8.6 En cas de non-paiement des factures à leur date d'échéance de paiement, les mesures suivantes s'appliqueront automatiquement sans notification de défaut préalable :
- (a) tous les montants dus seront immédiatement payables indépendamment des délais de paiement convenus ; et
  - (b) ces montants seront majorés de l'intérêt légal applicable en cas de retard de paiement dans les transactions commerciales (publié par le [Service public fédéral \(SPF\) Finances](#)) à compter de la date où le paiement concerné est dû jusqu'à la date de paiement intégral du montant en souffrance.
- 8.7 La contestation d'une facture ne sera acceptée que si elle est communiquée par écrit au plus tard dans les trente (30) jours de la date de la facture. En cas de litige concernant une partie de la facture, la partie de la facture non contestée sera payée conformément aux clauses de l'article 8.5.
- 8.8 Tous les frais liés au recouvrement de factures impayées, en ce compris les honoraires d'avocat raisonnables, seront à charge du Client avec un minimum de 15% du montant dû et ce, sans préjudice du droit d'Eurofiber de réclamer tout montant supplémentaire au Client si ces frais sont plus élevés.

## 9. Remplacement ou déplacement

- 9.1 Si Eurofiber est contrainte, par une ordonnance ou d'autres actions légales émanant de toute autorité gouvernementale ou publique ou pour des raisons techniques, de remplacer ou de déplacer toute partie du Réseau d'Eurofiber, en ce compris tout dispositif quelconque utilisé pour ou nécessaire à la fourniture du ou des Services, Eurofiber aura le droit de procéder à ce remplacement ou à ce déplacement à condition que ledit remplacement ou déplacement
- (a) soit réalisé et testé par Eurofiber pour déterminer sa conformité au regard des spécifications exposées dans la Description de Service afférente consécutivement au remplacement ou au déplacement, et
  - (b) n'ait pas pour effet de modifier négativement de manière déraisonnable et essentielle les Services fournis au Client.
- 9.2 Eurofiber informera le Client au préalable en cas de remplacement ou de déplacement.

Field Code Changed

## 10. Suspension

10.1 Eurofiber aura le droit de suspendre intégralement ou partiellement ses obligations découlant du Contrat avec effet immédiat et sans intervention judiciaire moyennant notification écrite :

- (a) en cas de Défaillance contractuelle imputable au Client si une mise en demeure est restée sans suite après un délai de dix (10) Jours ouvrables ;
- (b) si le Client ne permet pas à Eurofiber d'accéder (en temps utile) aux Sites ou si tout équipement et/ou autres composantes de réseau ne sont pas prêts (à temps), en sorte qu'Eurofiber ne soit pas à même de fournir le(s) Service(s) ;
- (c) en cas de retrait ou d'expiration de toute autorisation, tout enregistrement ou toute licence de télécommunications pouvant être requis pour permettre au Client d'accomplir ses obligations en vertu du Contrat et d'utiliser le(s) Service(s) ;
- (d) si Eurofiber se conforme en ce ou est tenue de se conformer à une ordonnance, instruction ou requête d'un tribunal ou de toute autorité publique ;
- (e) si le Client a fait aveu de faillite ou a demandé un moratoire, si le Client a été déclaré en faillite ou s'est vu accorder un moratoire, si un administrateur ou mandataire a été désigné pour l'entreprise du Client, ou si le Client cesse d'une autre manière d'être à même d'accomplir ses obligations de paiement envers ses créanciers ; et
- (f) s'il y a des preuves ou des indications sérieuses de fraude, d'activités criminelles ou d'une quelconque pratique irrégulière de la part du Client ou impliquant le Client.

10.2 La suspension par Eurofiber de l'accomplissement de ses obligations en vertu du Contrat sera sans effet sur l'obligation du Client d'honorer les factures non contestées.

## 11. Responsabilité et indemnisation

11.1 La responsabilité contractuelle d'Eurofiber, indépendamment de la base juridique, est limitée à la perte directe et au dommage directs exclusivement et ne dépassera pas la valeur totale d'une Commande, avec en tout état de cause un maximum de cent mille euros (100.000 €) par événement ou série d'événements liés et de deux cent mille euros (200.000 €) par période de douze (12) mois. La perte et le dommage directs consisteront exclusivement en les éléments suivants :

- (a) les frais raisonnables engagés par le Client pour faire en sorte que la prestation d'Eurofiber soit conforme au Contrat ;
- (b) les frais raisonnables engagés par le Client pour déterminer la cause et l'ampleur de la perte et du dommage, pour autant que la détermination soit en relation avec une perte ou un dommage directs ;
- (c) les frais raisonnables engagés par le Client pour éviter ou limiter tout(e) perte ou dommage, pour autant que le Client démontre que ces frais ont débouché sur une limitation de la perte ou du dommage directs ; et
- (d) la perte ou le dommage raisonnables consécutifs à l'atteinte à un bien corporel du Client, laquelle perte ou lequel dommage résulte directement d'activités accomplies par ou pour le compte d'Eurofiber en relation directe avec la mise en œuvre du Contrat.

11.2 Eurofiber ne peut être tenue responsable de toute perte ou tout dommage indirect, y compris, mais sans s'y limiter, les pertes ou dommages résultant d'une interruption d'activité, d'une perte de clientèle, d'une perte de données, d'un manque à gagner, d'économies non réalisées, de perturbations commerciales ainsi que de toute réclamation émanant des clients du Client.



- 11.3 La limitation de responsabilité prévue à l'article 11.1 ne s'applique pas dans la mesure où la perte ou le dommage résulte d'un décès ou d'un dommage corporel, ou est causé par une fraude ou une faute intentionnelle commise par Eurofiber.
- 11.4 L'éligibilité à tout droit à la compensation du Client sera conditionnée au fait que celui-ci notifie la survenance de cette perte ou de ce dommage aussi rapidement que possible par écrit à Eurofiber. Les réclamations pour pertes ou dommages ne seront plus acceptées à l'expiration d'un délai de six (6) mois à compter de la survenance de l'événement donnant lieu à cette réclamation.
- 11.5 Il est de la seule responsabilité du Client et de ses clients de protéger et de stocker leurs informations de manière efficace. Le Client et ses clients sont responsables de la réalisation des sauvegardes nécessaires de ces informations.
- 11.6 Le Client reconnaît et accepte que (i) toute réclamation relative à des dommages, pertes ou coûts résultant des actes ou omissions des Personnes Auxiliaires dans l'exécution de leurs obligations au titre de la relation contractuelle entre Eurofiber et le Client ne pourra être formulée qu'à l'encontre d'Eurofiber ; et (ii) les Personnes Auxiliaires ne pourront en aucun cas être tenues personnellement responsables de tels dommages, pertes ou coûts. Dans la mesure nécessaire, le Client renonce expressément à tout droit de tenir les Personnes Auxiliaires personnellement responsables de leurs actes ou omissions. Cette exclusion de responsabilité s'applique à toute réclamation de nature extracontractuelle, quelle que soit la nature ou la cause des dommages, pertes ou coûts, et restera en vigueur indépendamment de la résiliation ou de l'expiration du Contrat.

## 12. Durée et résiliation

- 12.1 Une Commande prendra effet à sa date de signature et restera en vigueur jusqu'à l'expiration de la Durée de Service initiale ou de sa période de renouvellement, sauf en cas de résiliation anticipée conformément aux dispositions du présent article 12.
- 12.2 Après l'expiration de la Durée de Service initiale, une Commande sera automatiquement renouvelée sur une base mensuelle et pourra être résiliée à tout moment moyennant un préavis écrit d'un (1) mois.
- 12.3 Une Commande ne peut être résiliée que conformément aux dispositions du présent article 12. La résiliation d'une Commande n'affecte pas les autres Commandes en cours. Si le Client met fin à un Service (concernant un ou plusieurs Sites) avant l'expiration de la Durée du Service pour convenance, il sera redevable d'une indemnité de résiliation anticipée correspondant aux Frais récurrents du Service pour la période restant à courir jusqu'à la fin de la Durée du Service, et ce à la date de résiliation anticipée. En outre, Eurofiber se réserve le droit de facturer toute remise commerciale éventuellement accordée ainsi que les frais liés à la désactivation, à la relocalisation, à l'installation et/ou à l'activation d'une nouvelle connexion.
- 12.4 Dans l'hypothèse où le Client annule une Commande avant la Date de Mise en Service, il sera redevable de l'intégralité des coûts engagés par Eurofiber en lien avec ladite Commande (notamment les coûts relatifs au design, aux travaux de génie civil et aux frais des transporteurs tiers).
- 12.5 Chaque Partie est en droit de résilier une Commande pour motif légitime, par lettre recommandée avec accusé de réception, avec effet immédiat et sans intervention judiciaire, dans les cas suivants :

- (a) lorsqu'une Partie commet une Défaillance Contractuelle et n'y remédie pas dans un délai de dix (10) Jours ouvrables à compter de la notification de mise en demeure envoyée par la Partie qui réside;
- (b) en cas de survenance d'un cas de Force Majeure d'une durée d'au moins trente (30) jours calendaires empêchant une Partie d'exécuter ses obligations essentielles en vertu du Contrat ; ou
- (c) si l'autre Partie fait l'objet d'un jugement déclaratif de faillite, devient insolvable, conclut un arrangement ou un concordat avec ses créanciers, fait l'objet d'une saisie de ses actifs, entre en liquidation (volontaire, sauf en cas de restructuration ou de fusion, ou judiciaire ou si un administrateur ou un liquidateur est désigné pour gérer ses actifs (ou toute autre situation équivalente dans la juridiction de ladite Partie).

12.6 Sauf disposition contraire expresse dans la Commande, la résiliation d'une Commande entraînera l'extinction de l'ensemble des droits et obligations des Parties y afférents, sans que le Client ne puisse prétendre à quelconque remboursement de la part d'Eurofiber des frais et/ou paiements effectués, y compris les Frais payés en avance.

12.7 À la résiliation du Contrat : (a) les droits des Parties acquis jusqu'à la date de résiliation resteront inchangés ; et (b) le Client devra coopérer pleinement avec Eurofiber pour la récupération de tout Équipement d'Eurofiber.

### 13. Propriété intellectuelle

Tous les droits de propriété intellectuelle relatifs aux Services et au Réseau d'Eurofiber, sous quelque forme que ce soit, y compris mais sans s'y limiter, les plans d'exécution (plans as-built) et les données de maintenance, resteront en toutes circonstances la propriété exclusive d'Eurofiber ou de ses concédants de licence.

### 14. Confidentialité

14.1 Chaque Partie s'engage à préserver la stricte confidentialité de l'ensemble des Informations Exclusives de l'autre Partie, divulguées dans le cadre de l'exécution du Contrat. Aucune des Parties ne pourra communiquer ces Informations Exclusives à un tiers sans l'accord préalable et écrit de l'autre Partie.

14.2 L'ensemble des Informations Exclusives demeure la propriété exclusive de la Partie les divulguées. La Partie réceptrice s'engage à n'utiliser ces Informations Exclusives, ainsi que toute copie, devront être restituées à la Partie divulgatrice ou détruites dès qu'elles ne seront plus nécessaires à la Partie réceptrice ou sur simple demande écrite de la Partie divulgatrice.

14.3 Les obligations de confidentialité prévues aux articles 14.1 et 14.2 ne s'appliquent pas aux Informations Exclusives qui :

- (a) sont ou deviennent accessibles au public autrement que par une violation du présent article 14 par la Partie réceptrice ;
- (b) doivent être divulguées en vertu d'une disposition légale, d'une décision judiciaire ou d'un règlement administratif ou gouvernemental;
- (c) ont été développées de manière indépendante et démontrable par la Partie réceptrice ; ou
- (d) ont été communiquées à la Partie réceptrice par un tiers sans obligation de confidentialité.



## 15. Absence de partenariat

Aucune disposition du présent Contrat ne saurait être interprétée comme instituant une relation de coopération, de partenariat, d'association, de co-entreprise (joint-venture) ou toute autre forme d'entité coopérative ou de contrat d'agence entre les Parties, à quelque fin que ce soit.

## 16. Données à caractère personnel et confidentialité

16.1 Le Client s'engage à fournir à Eurofiber des informations de contact exactes, incluant notamment le nom, l'adresse et les coordonnées nécessaires à l'exécution du présent Contrat. Toute modification de ces informations devra être notifiée à Eurofiber par écrit et dans les meilleurs délais après en avoir eu connaissance.

16.2 [La Politique de confidentialité d'Eurofiber](#) détaille les modalités de traitement des Données à caractère personnel par Eurofiber.

Field Code Changed

16.3 Dans le cadre de la fourniture du Service, Eurofiber peut attribuer des adresses IP à des fins opérationnelles. Ces adresses IP demeurent la propriété exclusive d'Eurofiber, qui se réserve le droit de les modifier à tout moment, sous réserve d'une notification préalable au Client.

16.4 En cas de résiliation du Contrat et/ou du Service, pour quelque motif que ce soit, Eurofiber sera en droit de supprimer immédiatement toute donnée d'identification, adresse IP et/ou code associé, sans qu'aucune indemnisation ne puisse être réclamée par le Client à ce titre.

## 17. Règlement des litiges

17.1 Les Parties s'engagent à déployer leurs meilleurs efforts afin de résoudre tout litige à l'amiable. À cette fin, elles conviendront d'appliquer, au minimum, la procédure suivante en cas de litige relatif à tout aspect du présent Contrat. Dès la notification écrite d'un litige par l'une des Parties à l'autre, les responsables opérationnels de chacune des Parties tenteront de bonne foi de parvenir à une solution dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de ladite notification.

17.2 A défaut d'accord à l'issue de cette période, les Parties établiront un document récapitulatif des éléments de la contestation, précisant les points d'accord ainsi que les restant en litige. Dans un délai maximal de dix (10) Jours ouvrables ou à une date convenue d'un commun accord, les représentants des Parties au niveau de la direction générale (CEO) se réuniront afin de poursuivre les discussions en vue de trouver une solution ou de convenir d'une procédure de règlement du litige.

17.3 Si, à l'issue de cette procédure amiable, le Client estime que le litige n'a pas été traité de manière satisfaisante par Eurofiber, il pourra saisir le Service de Médiation pour les Télécommunications (Boulevard Roi Albert II, 8 boîte 3 à 1000 Bruxelles, tél : 02 223 06 06, [plaintes@mediateurtelecom.be](mailto:plaintes@mediateurtelecom.be), [www.mediateurtelecom.be](http://www.mediateurtelecom.be)).

Field Code Changed

Field Code Changed

17.4 Dans l'hypothèse où les Parties ne parviendraient pas à un règlement amiable ou à un accord sur une procédure de résolution dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de l'intervention des représentants de niveau supérieur, chacune des Parties sera libre d'engager toute action judiciaire ou tout autre recours qu'elle jugera approprié.



## 18. Notifications

- 18.1 Sauf disposition contraire de l'article 4.3, toutes les notifications effectuées en vertu du présent Contrat devront être formulées par écrit et en langue anglaise, sauf accord contraire des Parties ou si la législation et la réglementation locales en disposent autrement. Ces notifications seront adressées par courrier affranchi ou par e-mail à l'autre Partie, à l'adresse postale ou électronique mentionnée dans la Commande, ou à toute autre adresse communiquée ultérieurement, y compris dans le cadre d'une mise à jour de la Commande.
- 18.2 Les notifications effectuées en vertu du présent Contrat sont réputées valablement effectuées et réceptionnées : (a) en cas d'envoi par courrier affranchi, trois (3) Jours ouvrables après la date de dépôt à la poste, cachet de la poste faisant foi; ou (b) en cas d'envoi par e-mail, au moment de l'envoi, sauf preuve contraire démontrant l'absence de réception par le destinataire.

## 19. Modifications au Contrat

- 19.1 Eurofiber se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes Conditions Générales, les Frais, la Description de Service ainsi que le Service Level Agreement. Dans une telle hypothèse, Eurofiber notifiera le Client de toute modification au moins un (1) mois avant son entrée en vigueur.
- 19.2 Si le Client n'accepte pas les modifications apportées, il dispose du droit de résilier le Contrat par écrit, sans indemnité, dans un délai maximum de trois (3) mois à compter de la notification précitée. Toutefois, ce droit de résiliation ne s'applique pas dans les cas suivants :
- Les modifications annoncées sont exclusivement à l'avantage du Client, revêtent un caractère purement administratif et n'ont aucune incidence négative sur le Client ;
  - Les modifications résultent d'une nouvelle législation ou réglementation imposant leur mise en œuvre à Eurofiber sans marge d'appréciation ;
  - Les modifications concernent une augmentation tarifaire résultant de l'application de la formule d'indexation prévue à l'article 8.4 ;
  - À l'exception des Frais déjà engagés per Eurofiber, notamment les frais générés par la mise en œuvre des Services.
- 19.3 Si le Client exerce son droit de résiliation conformément à l'article 19.2, Eurofiber mettra fin au Service à l'issue de la période de facturation suivant la résiliation.

## 20. Divers

- 20.1 Si Eurofiber fournit des adresses IP dans le cadre de la prestation du Service, ces adresses IP demeureront la propriété exclusive d'Eurofiber et pourront être modifiées à tout moment. Eurofiber s'engage à notifier toute modification de ces adresses IP au préalable.
- 20.2 En cas de résiliation du Contrat, quelle qu'en soit la cause, Eurofiber pourra, le cas échéant, révoquer ou supprimer toutes les données d'identification, adresses IP et/ou codes, et ce, immédiatement après la résiliation du Contrat.
- 20.3 Le présent Contrat ne pourra être modifié, amendé ou complété que par un document écrit signé par des représentants dûment habilités des deux Parties. De même, les Parties à une Commande pourront modifier, amender ou compléter les conditions de cette Commande par le biais d'un



document écrit signé par des représentants dûment habilités des deux Parties concernées par la Commande.

- 20.4 Les dispositions qui, par leur nature, sont destinées à perdurer après la résiliation du Contrat, tels que les articles 11, 14 et 16, resteront en vigueur après la fin du Contrat.
- 20.5 Dans l'hypothèse où une quelconque clause, obligation ou condition du Contrat serait déclarée invalide ou non contraignante par un tribunal compétent, Eurofiber pourra remplacer cette clause par une clause valide et contraignante de nature similaire, sans que cela n'affecte la validité des autres clauses du Contrat.
- 20.6 Le Contrat annule et remplace tous accords, arrangements et engagements antérieurs entre les Parties concernant le(s) Service(s) visé(s) par le Contrat.
- 20.7 Les dossiers administratifs tenus par Eurofiber constituent la preuve complète et irréfutable des relations entre les Parties, étant entendu que la charge de la preuve du contraire incombe au Client.
- 20.8 Tout litige relatif au Contrat ou en découlant sera régi et interprété exclusivement conformément à la législation belge.
- 20.9 Les Parties acceptent de soumettre tout litige ou conflit éventuel découlant du Contrat à la juridiction exclusive des tribunaux de l'entreprise de Bruxelles.