



UNDO srl
Chaussée de La Hulpe 177, boîte 11
B-1170 Bruxelles

Numéro du Service clientèle: 1989 ou +32490461999

support@undo.be

www.undo.be

Date : 01/04/2023

Conditions générales d'utilisation

Introduction

Les Conditions générales s'appliquent aux produits et aux services mobiles commercialisés et vendus sous la marque et le nom commercial "UNDO" (ci-après, "Conditions générales").

Ces produits et services mobiles sont fournis par UNDO srl, dont le siège social est situé Chaussée de La Hulpe 177, boîte 11, B-1170 Bruxelles, et dont le numéro d'entreprise est le 0788.352.652 (ci-après dénommé "UNDO").

Les Conditions générales sont applicables aux produits et services destinés aux consommateurs et aux produits et services destinés aux indépendants et aux entreprises. En concluant votre contrat avec UNDO, vous êtes lié par les Conditions générales. Il est recommandé de conserver une copie des Conditions générales.

Chaque produit ou service peut également être soumis à des conditions particulières comprenant des dispositions particulières pour ce produit ou service (ci-après dénommées "Conditions particulières"). En cas de conflit ou d'incohérence entre les documents du Contrat, l'ordre de priorité décroissant suivant s'applique : la lettre de confirmation, les Conditions particulières, les Conditions générales et le récapitulatif contractuel. Toutes les communications antérieures au Contrat sont remplacées par le Contrat et toute modification doit faire l'objet d'un consentement écrit de UNDO.

Article 1. Définitions

- Abonnement : formule de prix par laquelle un Contrat est conclu avec le Client pour la fourniture des Services de manière régulière pour une durée déterminée ou indéterminée, à facturer au Client.



- Carte(s) SIM : une carte à puce ("Subscriber Identity Module") mise à la disposition du Client par UNDO qui doit être insérée dans un appareil de services mobiles pour avoir accès au Réseau et utiliser les Services. Ce terme couvre également la carte eSIM, c'est-à-dire une Carte SIM digitale qui est intégrée directement dans un appareil.
- Client : toute personne, qu'il s'agisse d'un Client consommateur ou d'un Client professionnel, avec laquelle UNDO a conclu un Contrat ou qui demande à conclure un Contrat avec UNDO pour l'utilisation de ces Services.
- Client consommateur : toute personne physique qui utilise les Services à des fins qui ne relèvent pas de son activité professionnelle.
- Client professionnel : tout Client qui n'est pas un Client consommateur.
- Contrat : accord entre le Client et UNDO relatif aux Services, qui comprend l'ensemble des Conditions générales et Conditions particulières et tous les autres documents contractuels entre le Client et UNDO, tels que la lettre de confirmation, la liste de prix, le récapitulatif contractuel, etc.
- Facture : un relevé des coûts et frais liés aux Services fournis ou à fournir au Client et/ou une facture que UNDO est tenue de délivrer à certains Clients conformément à la législation belge en matière de TVA.
- Liste de prix : tous les prix des produits et services qui peuvent être réclamés au Client, tels que publiés sur le Site Internet.
- Réseau : le réseau de téléphonie mobile utilisé par UNDO pour fournir les Services au Client. UNDO est un opérateur de réseau mobile virtuel (MVNO) et utilise le réseau d'accès radio d'un opérateur de réseau mobile (MNO) pour fournir des services mobiles à ses Clients.
- Services : tous les produits et services fournis par UNDO dans le cadre du Contrat.
- Site Internet : www.undo.be et tout autre site Internet exploité par UNDO en relation avec les Services. Ce terme couvre également les applications exploitées par UNDO en relation avec les Services.
- Transfert de numéro : l'exécution de la portabilité du numéro à la demande du Client conformément à la législation applicable.



Article 2. Conclusion du Contrat

- 2.1.** Le Client reconnaît avoir pris connaissance des Conditions générales préalablement à la conclusion du Contrat et consent à leur application. Une copie des Conditions générales peut être consultée et téléchargée à tout moment sur le Site Internet.
- 2.2.** Le Client doit demander un Abonnement aux Services en utilisant le Site Internet. Le Client s'inscrit correctement et intégralement sur le Site Internet et demande une Carte SIM conformément aux instructions fournies. Le Client fournit à UNDO les informations que UNDO juge nécessaires à la conclusion du Contrat, notamment l'adresse électronique du Client qui sera utilisée dans le cadre de la relation contractuelle avec UNDO. Le Client est seul responsable des informations fournies à UNDO. Le Client doit informer UNDO, immédiatement et par écrit, de toute modification des données fournies.
- 2.3.** Après soumission d'une demande correcte et complète, la Carte SIM sera alors envoyée au Client à l'adresse fournie par ce dernier. Lorsqu'un nouveau numéro a été demandé (et donc pas pour un Transfert de numéro), ou lorsqu'une demande d'échange de Carte SIM (SIM swap) a été adressée, le Client peut se voir facturer des frais administratifs uniques comme indiqué dans la Liste des prix. De plus amples informations à ce sujet sont disponibles sur le Site Internet.
- 2.4.** UNDO s'engage à activer la Carte SIM dans les deux jours ouvrables. Ce délai court à partir du moment où le Client est en possession de la Carte SIM. UNDO n'est pas responsable dans les cas où le retard d'activation est dû au Client, à un autre opérateur ou en cas de force majeure.
- 2.5.** UNDO se réserve le droit de refuser de fournir les Services, sans toutefois être tenue à aucune compensation, pour l'une des raisons suivantes :
- le Client refuse d'accepter les Conditions générales ou tout autre document contractuellement requis ;
 - la demande d'Abonnement aux Services n'a pas été correctement effectuée ;
 - le Client fournit une identité fautive, incorrecte ou incomplète lors du processus d'identification ou omet de fournir un document légitime permettant à UNDO de l'identifier ;
 - le Client utilise des documents d'identité déclarés comme volés lors de la procédure d'identification ;
 - le Client ne respecte pas ses obligations en vertu du Contrat avec UNDO ;
 - lorsqu'il existe une preuve ou un indice sérieux que le Client utilise les Services en contravention avec le Contrat, les dispositions légales ou réglementaires,



l'ordre public ou les bonnes mœurs, ou d'une manière qui porte atteinte au bon fonctionnement ou à l'intégrité des Services.

Article 3. Entrée en vigueur et durée du Contrat

- 3.1.** Sauf stipulation contraire, le Contrat entre en vigueur à la date à laquelle UNDO accepte la commande enregistrée du Client.
- 3.2.** Sauf si une durée différente aurait dû être convenue dans les Conditions particulières liées à l'achat d'un service ou d'un produit spécifique (par exemple, les contrats incluant un appareil), le présent Contrat est conclu pour une durée indéterminée. Le Client a la possibilité de résilier le Contrat relatif à l'Abonnement à tout moment, par écrit, et sans fournir de justification. UNDO s'efforce de mettre fin aux Services dans les meilleurs délais ou à la date choisie par le Client. UNDO envoie au Client une notification écrite indiquant la date de résiliation du Contrat. Si le Client a souscrit à une offre conjointe impliquant qu'il a reçu un équipement dont l'acquisition était liée à la souscription aux Services, le Client est redevable du montant restant dû conformément au tableau d'amortissement répertoriant la valeur résiduelle de l'équipement.
- 3.3.** Le Client reste responsable à l'égard de UNDO de toutes les sommes qui lui sont dues jusqu'à la résiliation du Contrat.
- 3.4.** Le Contrat est conclu pour une Carte SIM (la carte principale) et pour toute Carte SIM multiple (multi SIM). Ces cartes SIM sont liées à un seul compte.

Article 4. Modifications du Contrat et des Services

- 4.1.** UNDO se réserve le droit de modifier le Contrat et les conditions des Services (y compris les prix) et s'engage à en informer le Client par écrit (par exemple, par e-mail, SMS ou message sur la Facture) au moins 1 mois avant l'entrée en vigueur desdites modifications. Le Client qui n'accepte pas les modifications du Contrat peut résilier son Contrat sans frais, au plus tard 3 mois après la notification, sauf dans le cas où ces modifications :
 - sont exclusivement au bénéfice du Client ;
 - sont de nature purement administrative et n'ont pas d'impact négatif sur le Client ;
 - constituent une application directe de la législation ou en sont la conséquence ;
 - portent sur une augmentation de prix liée à l'indice des prix à la consommation visé à l'article 4.2.



- 4.2.** UNDO peut réviser et ajuster les prix des Services une fois par an, sur la base de l'indice des prix à la consommation (selon la formule : nouveau prix = ancien prix x (indice actuel/ancien indice).
- 4.3.** Si UNDO décide de mettre définitivement fin à un Service pour tous les Clients, elle en informe le Client au moins trois (3) mois à l'avance. UNDO n'est pas tenue de verser une quelconque indemnité au Client.

Article 5. Cartes SIM et numéro de téléphone

- 5.1.** UNDO est et reste le propriétaire de la Carte SIM, et peut modifier à tout moment la programmation de celle-ci. A cet effet, le Client s'engage à ne pas transférer, céder, louer, détruire ou permettre par tout autre moyen à des tiers de l'utiliser ou de l'endommager de quelque manière que ce soit, à l'exception de ce qui a été stipulé dans les Conditions générales. Le Client doit prendre toutes les précautions nécessaires pour éviter que la Carte SIM ne soit utilisée de manière incorrecte ou illégale. Toute tentative de copie des données d'identification technique de la Carte SIM et toute utilisation frauduleuse ou illégale de la Carte SIM sont interdites. Le Client s'engage à ne pas soumettre la Carte SIM à une quelconque décompilation, analyse ou technique rétrospective, ni à créer un logiciel dérivé ou à utiliser la Carte SIM d'une autre manière que celle prévue par les Conditions générales. Le Client est tenu responsable de tous les dommages causés à UNDO ou à des tiers du fait de l'utilisation de la Carte SIM, peu importe par qui et avec quel appareil, même en cas de vol ou de perte. La perte ou le vol d'une Carte SIM n'entraîne pas la résiliation du Contrat. En cas de perte ou de vol de la Carte SIM, le Client reste responsable de son utilisation et de son paiement jusqu'à ce qu'il en informe UNDO et demande la suspension temporaire de la Carte SIM. Le Client recevra alors une nouvelle Carte SIM et les Services seront réactivés. La Carte SIM doit être installée par le Client dans l'appareil pour avoir accès au Réseau et aux Services. L'accès à la Carte SIM est sécurisé par un code PIN qui peut être utilisé par le Client selon les instructions du manuel de l'appareil. Le Client est seul responsable de l'insertion correcte de la Carte SIM dans l'appareil de services mobiles. Si la Carte SIM a été bloquée ou endommagée suite à une mauvaise manipulation par le Client, une nouvelle Carte SIM sera fournie sur demande écrite du Client, moyennant des frais administratifs tels qu'indiqués dans la Liste des prix. Si la Carte SIM présente un dysfonctionnement dû à un défaut de fabrication ou à une mauvaise configuration, une nouvelle Carte SIM sera fournie gratuitement au Client. Les Cartes SIM ne peuvent être utilisées que dans des appareils mobiles individuels. Elles sont exclusivement destinées à un usage personnel et ne peuvent en aucun cas être utilisées dans le cadre d'une revente de communications ou d'un réacheminement.



Le Client a l'interdiction d'envoyer, via le Réseau, des SMS contenant ou conservant tout message commercial ou visant à faire de la publicité pour les Services, en tout ou en partie, directement ou indirectement.

- 5.2. Lors de la souscription aux Services, le Client recevra une Carte SIM avec un code PIN et un code PUK (personal unlock key). Afin d'éviter tout abus, le Client est tenu de modifier le code PIN personnel dès la réception de la Carte SIM. Le Client est responsable de la stricte confidentialité de ce code PIN.
- 5.3. Si une Carte SIM présente un défaut de fabrication, le Client peut l'échanger en contactant UNDO et le Client recevra une nouvelle Carte SIM sans frais. Si la Carte SIM est défectueuse en raison d'une mauvaise manipulation par le Client, elle pourra être remplacée par UNDO, aux frais du Client.
- 5.4. Les Cartes SIM sont réservées à un usage personnel. La revente de Cartes SIM est interdite. L'achat d'un nombre anormalement élevé de Cartes SIM est considéré comme contraire à l'usage personnel. Dans tous ces cas, UNDO se réserve le droit de désactiver la Carte SIM.
- 5.5. En cas de revente organisée de Cartes SIM à des personnes qui, au sens de la réglementation européenne, ne résident pas officiellement en Belgique ou n'ont pas de liens stables avec la Belgique, UNDO se réserve le droit d'appliquer immédiatement toutes les mesures nécessaires pour assurer le respect du Contrat, y compris la suspension et/ou la résiliation, sans préjudice du droit de UNDO de réclamer des dommages et intérêts.
- 5.6. Le Client est tenu responsable de tous les dommages causés à UNDO ou à des tiers suite à l'utilisation de la Carte SIM, par quelque personne et avec quelque appareil ce soit, pour la téléphonie mobile, même en cas de vol ou de perte.
- 5.7. Un numéro de téléphone unique est associé à chaque Client. Ce numéro de téléphone est et reste la propriété de UNDO, sauf en cas de Transfert de numéro. Le Client n'a pas le droit d'exiger ou de conserver un numéro de téléphone spécifique, sauf en cas de Transfert de numéro. Le Client n'a pas le droit de modifier son numéro de téléphone. En cas de désactivation, le Client perd le droit d'utilisation du numéro de téléphone. En cas de résiliation du Contrat (quelle qu'en soit la raison), le Client doit garder à l'esprit qu'il ne sera pas possible de conserver le numéro de téléphone mobile qui lui a été attribué.

Article 6. Services, tarifs et plans



- 6.1. Les Services disponibles et les tarifs applicables à ces Services diffèrent en fonction du plan tarifaire sélectionné par le Client. Les plans disponibles et les tarifs appliqués sont annoncés sur le Site Internet. Le Client a consulté ces tarifs sur le Site Internet et consent à leur application pour son utilisation des Services.
- 6.2. Politique d'utilisation raisonnable. Pour l'Internet mobile, les utilisations effectuées en Belgique peuvent être soumises à une politique d'utilisation raisonnable. Les utilisations effectuées dans tout autre pays de l'Union européenne peuvent également être soumises à une politique d'utilisation raisonnable, conformément à la réglementation européenne. Les modalités de ces politiques d'utilisation sont définies sur le Site Internet.

Article 7. Les services d'itinérance ou de Roaming

- 7.1. Les Services comprennent l'utilisation de la Carte SIM du Client sur d'autres réseaux mobiles à l'étranger ("services d'itinérance" ou "roaming"), moyennant paiement pour les communications en dehors de l'Union européenne. Pour les communications au sein de l'Union européenne, à l'exclusion des appels depuis la Belgique vers un numéro étranger, le plan tarifaire national est également d'application. Les autres frais, tels que les frais d'appels et de SMS vers des numéros de services à valeur ajoutée (numéros spéciaux (0800, 0900,...), services de tiers et numéros courts depuis l'étranger), sont facturés au Client, même si le numéro à valeur ajoutée est annoncé comme étant gratuit dans le pays concerné pour les utilisateurs locaux.
- 7.2. Les appels téléphoniques et les connexions de données effectués dans des zones non terrestres (par exemple depuis un bateau de croisière ou un avion) utilisent des réseaux satellitaires correspondant à une autre zone géographique et sont considérés comme étant hors de l'Union européenne. Le tarif national ne s'applique pas à ces communications et les frais de roaming liés à ces communications seront facturés au Client.
- 7.3. La liste des pays dans lesquels le roaming est possible et les tarifs de roaming sont publiés sur le Site Internet et peuvent être modifiés en fonction des accords entre UNDO et les opérateurs étrangers. "Union européenne", au sens des Conditions générales et à l'exception de l'article 7.7, désigne les 26 pays autres que la Belgique qui font officiellement partie de l'Union européenne, ainsi que l'Islande, le Liechtenstein, la Norvège et tout autre pays que UNDO choisit d'inclure dans la liste des pays où le plan tarifaire national s'applique (liste actualisée consultable sur le Site Internet).



- 7.4.** En dehors de la Belgique, il est possible, selon le pays, que la Carte SIM soit programmée de manière préférentielle. Le Client peut néanmoins sélectionner manuellement un réseau sur lequel il souhaite passer et recevoir ses appels ou accéder à l'Internet pour autant que UNDO ait conclu un accord de roaming avec cet autre fournisseur de roaming. Cette possibilité peut être exercée gratuitement et à tout moment.
- 7.5.** UNDO ne peut accéder à la demande du Client de passer à un autre fournisseur de services d'itinérance si la Carte SIM est hors service ou si un opt-out a été demandé pour la Carte SIM du Client. Un opt-out signifie que le titulaire de la Carte SIM a expressément demandé à UNDO de veiller à ce que la carte ne puisse pas être utilisée pour la fourniture de services d'itinérance alternatifs.
- 7.6.** Le Client s'engage à faire un usage raisonnable des services d'itinérance au sens de la réglementation applicable. En cas d'utilisation abusive ou anormale des services d'itinérance mis en place par UNDO pendant une période consécutive de 4 mois, UNDO se réserve le droit de notifier le Client par tout moyen approprié (SMS, e-mail, courrier postal, téléphone, etc.). Dans ce cas, le Client dispose d'un délai de 15 jours pour adapter son utilisation et apporter la preuve de présence ou de consommation sur son territoire. A défaut, UNDO se réserve le droit de facturer au Client les frais supplémentaires en vigueur conformément à la réglementation applicable, à compter du lendemain de la date de notification jusqu'à ce que la consommation du Client exclut tout risque d'utilisation abusive ou anormale des services d'itinérance, sur la base d'une période d'observation ultérieure de 4 mois consécutifs.

Selon le règlement européen, on entend par "utilisation abusive ou anormale des services d'itinérance" :

- une présence et une consommation des services qui prévalent dans les autres États membres, en comparaison avec la présence nationale et la consommation des services en Belgique ou ;
- l'inactivité prolongée d'une Carte SIM donnée, associée à une utilisation en itinérance très fréquente, voire exclusive ou ;
- l'activation et l'utilisation en série de multiples Cartes SIM par le même Client en itinérance.

En outre, en cas de revente organisée de Cartes SIM à des personnes qui, au sens de la réglementation européenne, ne résident pas officiellement en Belgique ou n'ont pas de liens stables avec la Belgique, UNDO se réserve le droit d'appliquer immédiatement toute mesure nécessaire au respect du Contrat, y compris la



suspension et/ou la résiliation de celui-ci, sans préjudice du droit de UNDO de réclamer des dommages et intérêts.

7.7. Lorsque les services d'itinérance sont disponibles dans l'Union européenne, la qualité du service offert dans ce pays peut différer de la qualité du service offert en Belgique en raison de divers facteurs locaux liés aux technologies disponibles dans le pays visité tels que l'état de déploiement de la dernière technologie, la couverture du réseau local, la vitesse disponible, la latence mais aussi d'autres facteurs locaux externes tels que la topographie, etc. Si le Client rencontre des difficultés avec la qualité du service offert en itinérance dans l'Union européenne par rapport à ce qui est convenu contractuellement, le Client peut contacter UNDO. En dehors de l'Union européenne, des raisons, autres que celles visées ci-avant, peuvent influencer la qualité du service d'itinérance. Au sens du présent article, "Union européenne" désigne les 26 pays autres que la Belgique qui font officiellement partie de l'Union européenne, ainsi que l'Islande, le Liechtenstein et la Norvège, à l'exclusion de tout autre pays.

7.8. UNDO ne surveille pas le comportement d'utilisation susmentionné d'un Client pour d'autres raisons que celles liées à l'utilisation abusive ou anormale des services d'itinérance pour les appels, les messages ou le surf.

Article 8. Suspension et résiliation du Contrat

8.1. Si après avoir reçu une ou plusieurs mises en demeure, le Client persiste à ne pas respecter ses obligations de paiement, UNDO peut restreindre la fourniture des Services à celle d'un service minimum sur notification, si le Client n'a pas remédié à la situation dans le délai indiqué dans cette notification.

Dans le cas de Service de communication mobile, le Client n'aura alors que la possibilité d'appeler les services d'urgence et de recevoir des appels, à l'exception des appels payés par le destinataire.

Lorsque les Services sont limités conformément au présent article, UNDO peut résilier le Contrat sur notification si le Client ne s'est pas acquitté de ses obligations de paiement dans le délai indiqué dans la notification.

8.2. UNDO a le droit de désactiver unilatéralement, sans préavis et sans aucun droit à une indemnisation de la part du Client, la Carte SIM ou de suspendre ou de mettre fin à la fourniture des Services, en tout ou en partie, de manière temporaire ou permanente, dans les cas suivants :

- lorsqu'il existe des preuves ou des indices sérieux d'un comportement frauduleux du Client ;



- lorsque le Client utilise les Services en violation du Contrat, des dispositions légales ou réglementaires, de l'ordre public ou des bonnes mœurs, ou d'une manière qui porte atteinte au bon fonctionnement ou à l'intégrité du Service.
- en cas de preuve ou d'indices sérieux d'insolvabilité de la part du Client ;
- lorsqu'une identité fautive, incorrecte ou incomplète a été présentée ou lorsque des documents d'identification ayant été signalés comme volés ont été utilisés dans le cadre de l'identification du Client ;
- lorsque le Client n'a pas respecté les Conditions générales ou toute autre obligation contractuelle envers UNDO ;
- lorsqu'il y a eu une augmentation inhabituelle de l'utilisation moyenne par le Client selon les estimations raisonnables faites par UNDO ;
- en réponse à une décision de justice ou à la première demande des autorités judiciaires ou policières ;
- lorsque la Carte SIM ou l'appareil avec la Carte SIM a été volé ou perdu, tel que notifié par le Client à UNDO de quelque manière que ce soit ;
- en cas de perturbations, dans, sur ou vers le Réseau, causées par le Client ;
- dans le cas où UNDO est empêchée d'utiliser le Réseau, pour quelque raison que ce soit ;
- lorsque le Client utilise un appareil de services mobiles qui crée des perturbations dans le réseau, ou qui n'a pas été approuvé conformément aux normes applicables ;
- en cas de force majeure ;
- dans tous les autres cas prévus par les Conditions générales.

8.3. Ces mesures sont sans préjudice du droit de UNDO d'exiger le paiement intégral de tous les montants en souffrance.

8.4. La restriction et/ou la suspension des Services prend fin lorsque le Client a rempli ses obligations. Le rétablissement des Services donne lieu à la facturation d'une redevance forfaitaire telle qu'indiquée dans la liste de prix UNDO. Tous les frais restent dus pendant la durée du service minimum ou de la suspension des Services.

8.5. En tout état de cause, UNDO peut résilier le Contrat à durée indéterminée par écrit, à tout moment et sans indemnité, moyennant un préavis de trois (3) mois.

Article 9. Les droits et obligations de UNDO

9.1. UNDO s'engage à utiliser toutes les ressources raisonnables pour fournir au Client le meilleur accès possible au Réseau et pour fournir les Services le plus efficacement



possible. Sauf disposition contraire expresse, les obligations de UNDO doivent être considérées comme des obligations de moyens. UNDO met en œuvre tous les moyens raisonnables pour prévenir ou limiter les dommages subis par le Client. A cette fin, UNDO sollicite la compréhension du Client. UNDO (qui dépend de l'opérateur de réseau mobile), s'efforce de limiter autant que possible les perturbations et de les éliminer le plus rapidement possible. Toutefois, en ce qui concerne la fourniture des Services, le Client reconnaît et accepte que UNDO dépend du bon fonctionnement du Réseau, dont UNDO, en sa qualité de MVNO, n'est ni propriétaire ni titulaire d'une licence d'utilisation. Par conséquent, UNDO ne peut être tenue responsable des dommages résultant de pertes, de perturbations, de défauts de qualité et/ou de travaux d'entretien, d'amélioration et/ou d'extension en rapport avec le Réseau, que ce soit en tout ou en partie, que UNDO en ait connaissance ou pas.

- 9.2.** La téléphonie mobile est une forme de communication sans fil et fonctionne par la transmission de signaux radio. Ces signaux pouvant être perturbés par une source extérieure ou par des obstacles inhérents aux bâtiments, à la végétation ou à la topographie, une transmission parfaite ne peut être garantie partout et à tout moment. En outre, la qualité des Services dépend également de la fiabilité de l'appareil de services mobiles utilisé. UNDO ne peut être tenue responsable de tout échec de transmission causé par les circonstances susmentionnées. Étant donné que plusieurs facteurs peuvent influencer la vitesse maximale estimée, il est peu probable que le Client puisse atteindre ces valeurs en permanence et en tout lieu.
- 9.3.** Un service clientèle est disponible pour répondre aux questions, problèmes et plaintes du Client, dans la mesure du possible en ce qui concerne les Services. Les conversations entre le Client et le service clientèle peuvent être enregistrées ou écoutées par des personnes qui ne participent pas elles-mêmes aux conversations en vue de la formation et de la supervision du personnel de UNDO ou du règlement de litiges commerciaux avec le Client. Le Client en sera informé au préalable.
- 9.4.** UNDO ne peut être tenue responsable des dommages résultant d'actions entreprises par le Client, telles que, entre autres :
- l'utilisation inappropriée ou incorrecte des Services par le Client ;
 - le mauvais fonctionnement, l'utilisation incorrecte ou illicite de l'appareil de services mobiles du Client ou des accessoires de cet appareil ;
 - l'utilisation d'un appareil de services mobiles sans prendre les mesures de sécurité nécessaires (piratage, virus, etc.) ;
 - l'utilisation abusive de la Carte SIM du Client pour autant que cette utilisation abusive ait été commise par le Client, entre autres, à la suite (1) de la divulgation volontaire ou non du code PIN à un tiers, (2) du non-



changement du code PIN par défaut, (3) de l'utilisation d'un code PIN personnel excessivement simple (par exemple 1234, 1111, etc.), (4) de la perte ou du vol de la Carte SIM ;

- des erreurs ou des fautes lors de l'activation de la Carte SIM ;
- des facteurs dus à l'intervention, incorrecte ou non, d'un tiers ;
- les dommages ou la perte de données.

9.5. UNDO se réserve le droit de prendre les mesures nécessaires, de sa propre initiative et sans préavis, dans le cas où la sécurité, l'intégrité ou le bon fonctionnement de ses Services ou du Réseau (ou de ceux de ses sous-traitants ou fournisseurs) sont ou peuvent être mis en péril ou en cas de fraude ou d'abus sans que UNDO ne soit tenue à aucune indemnisation. Ces mesures peuvent inclure l'activation de mesures de protection ou la suspension ou la limitation de l'accès des Clients aux Services. UNDO n'est pas responsable envers le Client des conséquences qui pourraient résulter de la mise en œuvre de telles mesures.

9.6. La preuve de l'exécution ou de la non-exécution du Contrat peut être apportée par les parties, par tout moyen, y compris par des données et des aperçus provenant des systèmes de UNDO ou de systèmes fournis par des tiers. Les Clients et UNDO considèrent ces données et aperçus comme authentiques, sauf preuve contraire.

Article 10. Droits et obligations du client

10.1. L'utilisation des Services est exclusivement réservée à une utilisation via un téléphone mobile ou un smartphone ; toute autre utilisation est interdite.

10.2. Le Client peut obtenir l'accès aux Services conformément aux termes et conditions du Contrat. Néanmoins, UNDO se réserve le droit d'introduire le paiement d'une avance ou la constitution d'une garantie bancaire comme condition suspensive au Contrat.

10.3. Le Client est seul responsable vis-à-vis de UNDO et des tiers de l'utilisation du Service. Le Client utilise les Services en tant qu'utilisateur ordinaire et prudent, exclusivement à des fins personnelles, conformément aux dispositions du Contrat, aux dispositions légales applicables et aux usages en matière d'ordre public et de décence et prend toutes les mesures pour éviter une utilisation abusive ou illicite des Services. Ne sont pas considérés comme une utilisation normale (cette liste n'est pas exhaustive) :

- l'utilisation dans l'intention de rediriger les communications, directement ou indirectement, ou en vue de la revente, de quelque manière que ce

soit, des Services à des tiers sans que UNDO n'y ait consenti au préalable et par écrit ;

- l'utilisation qui perturbe le fonctionnement fiable et correct de certaines fonctionnalités du réseau. L'utilisation fiable et correcte comprend la communication du numéro d'identification de l'appelant (sauf instruction contraire de l'appelant), la communication du numéro IMEI de l'appareil qui effectue l'appel, l'interception et l'enregistrement des communications conformément à l'ordre des autorités judiciaires ou administratives compétentes et l'enregistrement et la conservation des données d'appel et d'identification ;
- l'utilisation provoquant une saturation ou des charges anormales sur le Réseau ou perturbant le bon fonctionnement du Réseau ;
- l'utilisation de telle sorte que l'identification ou la localisation de l'appelant en cas d'appel d'urgence ne soit plus possible, ou que le Réseau soit surchargé, ou que le bon fonctionnement du Réseau soit perturbé ;
- l'utilisation des Services qui diffère significativement de l'usage moyen des différents Clients, en termes de fréquence, de répartition entre les différents types de communication (comme le téléphone, la transmission de données, les messages, etc.) ou de temps de connexion, ;
- toute utilisation du Service visant à abuser des Services, telle qu'une durée d'appel déraisonnable vers des numéros surtaxés lorsque cette utilisation vise à convertir le crédit d'appel en argent, en bons d'achat ou en codes d'activation ou d'accès ;
- l'utilisation frauduleuse des Services notamment, à des fins de call center ou de SIM box ou la mise à disposition des Services à des tiers ;
- l'utilisation non conforme à celle que l'on peut attendre d'un Client qui souscrit un contrat de téléphonie mobile (par exemple, utilisation de l'appareil comme baby phone, SMS Gateway ou autres appareils similaires) ;
- l'utilisation des Services pour une connexion sans intervention humaine ou pour une connexion entre machines (applications M2M) ;
- toute autre utilisation en contradiction avec les Conditions générales.

10.4. Les plans tarifaires à volume illimité sont destinés à une utilisation normale, personnelle et privée des Services dans le cadre d'une offre illimitée. Cette utilisation est exclusivement réservée aux appareils de services mobiles, toute autre utilisation est interdite. Cette utilisation normale permet toutefois une utilisation très intensive.



Ne sont pas considérés comme usage normal la fraude (telle que l'usage commercial, notamment à des fins de centre d'appel ou de SIM box, et/ou la mise à disposition de tiers), l'usage déloyal ou, de manière générale, un usage non conforme à celui que l'on peut attendre d'un Client ayant conclu un contrat de services de télécommunication.

Dans le cadre des offres illimitées, le cas échéant, les pratiques suivantes ne sont pas considérées comme un usage normal ou personnel (liste non exhaustive) :

- lorsque le Client envoie plus de 10 000 SMS par mois et/ou 500 SMS par jour ;
- lorsque le Client envoie des messages SMS à plus de 250 destinataires différents par mois ;
- lorsque le Client effectue régulièrement des appels pendant plus de 6 heures par jour et/ou 30 heures par semaine ;
- lorsque le Client utilise plus de 100 Go par mois.

Dans l'un ou l'autre de ces cas, UNDO se réserve le droit de restreindre la fourniture des Services ou de suspendre et/ou de résilier le Contrat.

- 10.5. UNDO peut utiliser toutes les ressources, y compris les données et les rapports provenant de ses propres systèmes ou de ceux d'autres opérateurs de réseaux de télécommunication par lesquels la communication a eu lieu, pour apporter la preuve des méthodes d'utilisation prohibées susmentionnées. Le Client et UNDO considèrent ces rapports et données comme véridiques et exacts jusqu'à preuve du contraire.
- 10.6. Sauf en cas de transfert du Contrat, le Client est et reste seul responsable de l'exécution de ses obligations au titre du Contrat et ce même si plusieurs utilisateurs différents ont été déclarés. Le Client sera tenu pour seul responsable de tout dommage résultant de l'inexécution de l'une de ses obligations contractuelles.
- 10.7. Le Client ne peut utiliser les Services que sur un appareil de services mobiles qui répond aux normes applicables et qui est en parfait état. Le Client doit se conformer strictement au mode d'emploi de l'appareil. Le Client doit remplacer personnellement l'appareil lorsque, pour des raisons techniques qui lui sont propres, l'appareil ne permet pas d'accéder au Réseau ou n'est pas adapté à l'utilisation de certains Services. L'utilisation de tout appareil dans le but d'envoyer ou de recevoir des messages textuels ou des appels en masse, y compris les SIM box ou les passerelles de téléphonie mobile, est interdite. Le Client accepte que les appels en provenance ou à destination de dispositifs non autorisés soient bloqués automatiquement et sans avertissement préalable et qu'une telle utilisation autorise



UNDO à suspendre ou à résilier le Contrat. Le Client reconnaît avoir pris connaissance des risques liés à l'utilisation d'un appareil de services mobiles, notamment lors de la conduite d'un véhicule, lors du ravitaillement en carburant, ou à proximité de carburant et d'explosifs, et des interférences que son utilisation peut causer aux équipements médicaux et dans les avions.

- 10.8. Il est interdit au Client, en tout ou en partie, directement ou indirectement, sauf accord contraire et exceptionnel de UNDO, de mettre les Services à la disposition de tiers, de les transférer à des tiers ou de leur en accorder l'usage en vue de les leur transférer, sauf accord contraire.
- 10.9. Le Client est responsable et indemnisera UNDO pour tous les dommages que UNDO pourrait subir, ainsi que pour toutes les réclamations de tiers qui pourraient être formulées à l'encontre de UNDO en raison de la conduite imprudente, négligente, frauduleuse, inappropriée ou illégale du Client lors de l'utilisation des Services.

Article 11. Droit de rétractation

- 11.1. Le Contrat étant conclu à distance, le Client consommateur a le droit d'informer UNDO qu'il renonce au Contrat, sans fournir de justification et sans être tenu à des dommages et intérêts. Ce droit s'applique uniquement au Client consommateur.
- 11.2. Pour exercer le droit de rétractation, le Client consommateur est tenu d'en informer UNDO au moyen d'une déclaration non équivoque envoyée par courrier électronique à l'adresse info@undo.be ou en adressant un courrier au service clientèle de UNDO à l'adresse indiquée sur le Site Internet. À cette fin, le Client peut utiliser le modèle de formulaire de rétractation, mais n'est pas tenu de le faire. De plus amples informations à ce sujet sont disponibles sur le Site Internet sous la rubrique "Info consommateur".
- 11.3. Dans le cas où le Client consommateur aurait demandé l'exécution des Services pendant le délai de rétractation, UNDO lui facturera des frais proportionnels aux Services déjà fournis, jusqu'à ce que UNDO ait été informée de la décision du Client consommateur d'exercer son droit de rétractation.

Article 12. Transfert du Contrat

UNDO peut, sur notification au Client, céder ses droits et/ou obligations découlant du Contrat, en tout ou en partie, à un tiers sans le consentement du Client et sans que le Client puisse prétendre à des dommages et intérêts en raison de cette cession. Le Client dispose



d'un droit de résiliation, sans frais, si cela entraîne une modification du Contrat au sens de l'article 4. Le Client ne peut transférer les droits et/ou obligations découlant du présent Contrat qu'après avoir obtenu l'accord écrit préalable de UNDO.

Article 13. Transfert de numéros

13.1. Le Client souhaitant transférer un numéro de téléphone vers un autre opérateur est tenu de contacter ce dernier. Ce nouvel opérateur effectuera les démarches nécessaires auprès de UNDO pour le compte du Client, en vue d'effectuer le transfert du numéro de téléphone. A cet effet, seuls les numéros de téléphone peuvent être transférés et non les Services. Seuls les numéros de téléphone n'ayant pas été désactivés peuvent être transférés. Lors du transfert du numéro de téléphone, le Client peut être injoignable sur le numéro de téléphone concerné pendant un certain temps. UNDO ne peut être tenue responsable des dommages qui pourraient en résulter.

13.2. UNDO se réserve le droit de refuser le transfert :

- lorsque l'opérateur vers lequel le Client souhaite transférer son numéro de téléphone n'a pas respecté la procédure légale en la matière ;
- en cas de fraude avérée ou suspectée de la part du Client ou d'un tiers.

13.3. UNDO se conforme aux dispositions légales en matière de portabilité des numéros de téléphone. UNDO tient également compte, dans la mesure du possible, de la date de transfert souhaitée par le Client. UNDO prend toutes les mesures nécessaires pour que le Transfert du numéro se déroule dans les meilleures conditions possibles après confirmation de la demande de Transfert du numéro par l'ancien opérateur. Des obstacles techniques peuvent conduire à un empêchement du Transfert du numéro. Si le numéro n'a pas été transféré dans les délais, le Client peut avoir droit à une indemnisation. Pour prétendre à une telle indemnisation, le nouvel opérateur doit être contacté à cet effet. Toutefois, UNDO ne peut être tenue pour responsable si le Transfert du numéro n'a pas eu lieu ou a été retardé pour certaines raisons émanant du Client ou de l'opérateur précédent. Entre autres, UNDO ne peut être tenue responsable des demandes fausses, incorrectes ou illisibles. Le Client peut trouver plus d'informations sur les montants et la procédure d'indemnisation sur le site de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (<https://www.ibpt.be/>). Les demandes d'indemnisation doivent être introduites au plus tard 6 mois après la demande de Transfert d'un numéro.

Article 14. Données personnelles



Le traitement des données personnelles est soumis à la Politique de Confidentialité de UNDO. Le Client peut consulter la Politique de Confidentialité de UNDO à tout moment sur le Site Internet.

Article 15. Facturation et paiement

- 15.1.** UNDO remet au Client une Facture tous les mois, selon le service ou le produit concerné. UNDO peut décider d'imposer des délais plus courts en cas de fraude avérée ou suspectée, ou de doute sérieux quant à la solvabilité du Client.
- 15.2.** Une Facture intermédiaire peut être envoyée à la demande du Client contre paiement. UNDO peut envoyer une Facture intermédiaire ou une demande d'avance sur la prochaine Facture si le montant total de la Facture dépasse d'au moins 125 EUR (hors TVA) le montant moyen facturé pour l'ensemble des Services du Client. Le montant moyen est calculé sur une période de quatre mois de facturation complète. Si les Services sont fournis depuis moins de quatre mois complets de facturation, une Facture intermédiaire ou une demande d'avance sur Facture peut être envoyée dès que le montant total à facturer dépasse le montant de 125 EUR (hors TVA).
- 15.3.** La Facture est envoyée au Client ou au tiers payant désigné par celui-ci selon le calendrier fixé par UNDO. De plus amples informations à ce sujet sont disponibles sur le Site Internet. Si le tiers payant reste en défaut, cela ne libère pas le Client de son obligation de paiement et le tiers payant n'acquiert aucun droit de quelque nature que ce soit sur les Services. La Facture sera envoyée ou sera disponible à l'adresse e-mail fournie par le Client, à moins que le Client n'ait indiqué sa préférence pour recevoir une copie papier de la Facture. Via le Site Internet, le Client peut consulter les détails de son utilisation au cours des 12 derniers mois. Après la résiliation du Contrat pour quelque raison que ce soit, le Client peut encore accéder à son compte personnel sur le Site Internet pendant une période d'un (1) mois, afin que le Client puisse exporter toutes les Factures et le détail de ses consommations sur son propre support durable. Passé ce délai d'un (1) mois, l'accès à son compte personnel sur le Site Internet sera résilié et le Client ne pourra plus récupérer les Factures et le détail de ses consommations.
- 15.4.** Le paiement de la Facture doit être effectué dans le délai indiqué sur la Facture sur le numéro de compte indiqué par UNDO, en mentionnant la communication structurée, sauf accord contraire avec le Client. Les différents modes de paiement sont expliqués sur le Site Internet. En cas de paiement partiel ou de paiement sans références, UNDO se réserve le droit d'affecter le paiement à toute autre Facture en cours.



- 15.5.** En cas de non-paiement de la Facture au plus tard à la date d'échéance elle-même, le Client recevra un rappel de paiement par écrit (par ex. e-mail, SMS, lettre). Sous certaines conditions, les frais liés au rappel peuvent être facturés. Le premier rappel écrit est gratuit. Les coûts des rappels écrits ultérieurs qui peuvent être facturés sont indiqués dans la Liste des prix. Si un Client consommateur a une créance sur UNDO, le Client consommateur a droit au même montant si UNDO reste en défaut d'émettre l'ordre de remboursement dans les 15 jours suivant la demande de remboursement du Client consommateur.
- 15.6.** Dans certaines conditions, UNDO peut décider unilatéralement de limiter les services de téléphonie au service minimum ou de résilier le Contrat, ce qui a pour conséquence de désactiver la Carte SIM du Client. Le Client en sera informé par écrit au préalable. En cas de service minimum, le Client peut continuer à recevoir des appels téléphoniques et des SMS, sauf s'il s'agit d'appels et de SMS dont le Client doit payer la réception, et il a également accès aux services d'urgence. Toutefois, un service minimum n'est pas non plus garanti en cas de défaillance persistante ou d'arriérés de paiement, c'est-à-dire lorsque le Client a déjà bénéficié du service minimum au cours des 12 mois précédents ou lorsque son raccordement a déjà été suspendu au cours des 12 mois précédents, en cas de fraude ou en cas d'utilisation excessive par le Client.
- 15.7.** Des intérêts de retard calculés au taux légal sont dus de plein droit en cas de non-paiement à l'échéance, sans qu'aucune mise en demeure préalable ne soit nécessaire. Lorsque UNDO confie le recouvrement de la créance à un tiers, une indemnité forfaitaire pour les frais engagés, dont le montant est indiqué dans la Liste des prix, est due de plein droit et sans mise en demeure. Le non-paiement de la Facture dans le délai prévu pour celle-ci constitue une rupture grave du Contrat.
- 15.8.** UNDO communique le montant à payer à tout Client qui déclare ne pas avoir reçu sa Facture. Si le Client en fait la demande, un duplicata de la Facture lui sera fourni. Les demandes répétées de duplicata de Facture et les demandes de duplicata de Factures plus anciennes que les trois dernières Factures du Client peuvent entraîner la facturation de frais administratifs forfaitaires pour chaque duplicata fourni.
- 15.9.** Lorsque UNDO offre un service de "cash collecting" (c'est-à-dire lorsqu'elle permet au Client de payer les services fournis par des tiers, y compris les numéros surtaxés, tels que 0900, etc. par le biais de sa Facture UNDO), le contrat d'achat ou de service est conclu directement entre le Client et le tiers. Le rôle de UNDO se limite à la perception du paiement au nom et pour le compte de ce tiers. UNDO n'assume aucune responsabilité quant à la bonne exécution du contrat d'achat ou de service



en tant que tel. Le montant relatif à cet achat ou à ces services, y compris la TVA, est repris séparément sur la Facture de UNDO sous la forme d'un relevé qui n'a pas valeur de facture au sens fiscal. Le Client qui souhaite une facture pour un tel achat ou service doit contacter le tiers au préalable.

- 15.10.** Les réclamations concernant la Facture doivent être clairement motivées (y compris un relevé du montant contesté) et envoyées par écrit au service clientèle de UNDO dans les 30 jours suivant la date de facturation, sans préjudice de l'exercice d'autres recours. Passé ce délai, le Client sera irrévocablement considéré comme ayant consenti au montant facturé. L'obligation de payer la somme contestée est alors suspendue. L'introduction d'une réclamation ne libère pas le Client de son obligation de payer la partie non contestée de la Facture. En cas de rejet de la réclamation par UNDO, le montant contesté devient immédiatement exigible et doit être payé par le Client dans les délais indiqués dans l'avis reçu par le Client.
- 15.11.** Les réclamations concernant un rejet injustifié de la réclamation ou la facturation injustifiée de frais de rappel doivent être soumises dans les cinq jours civils suivant le rejet ou le rappel en question. Si la réclamation est recevable, les frais de rappel facturés seront crédités en totalité. Si UNDO a commis une erreur dont le résultat est la mise hors service illégale du Client ou la facturation illégitime de frais de rappel, UNDO est redevable d'une indemnité forfaitaire dont le montant est indiqué dans la Liste des prix.
- 15.12.** Le Client peut se voir facturer des frais administratifs uniques, tels que définis dans la Liste des prix, pour chaque rejet si le prestataire de services de paiement rejette un paiement par prélèvement automatique parce que le client ne dispose pas de fonds suffisants sur son compte bancaire. De plus amples informations à ce sujet sont disponibles sur le site web. En outre, le Client devra changer son mode de paiement de "Domiciliation" à "Paiement manuel".

Article 16. Responsabilité de UNDO

- 16.1.** La responsabilité de UNDO n'est engagée que dans le cas où le Client est en mesure de démontrer que UNDO a commis un manquement contractuel grave, en cas de fraude ou si UNDO n'a pas rempli un engagement qui constitue l'une des prestations principales du Contrat.
- 16.2.** La responsabilité de UNDO est limitée à la réparation des seuls dommages prévisibles, directs, personnels et certains subis par le Client, à l'exclusion de la réparation de tout dommage indirect ou immatériel, tel que manque à gagner, frais



supplémentaires, perte de bénéfices, perte de clientèle, perte ou détérioration de données, perte de contrats, dommages à des tiers, etc.

- 16.3.** Lorsque les Services sont utilisés par un tiers pour fournir un service au Client, c'est le tiers et non UNDO qui est responsable à l'égard du Client. Le tiers fournisseur de services peut exiger du Client qu'il accepte des conditions supplémentaires et/ou qu'il paie des frais pour utiliser son service. Ces conditions supplémentaires s'appliquent entre le Client et le tiers. UNDO est une tierce partie à cette relation contractuelle.
- 16.4.** En outre, UNDO ne peut être tenue pour responsable (1) du contenu des appels, des SMS ou du trafic de données du Client, (2) des informations fournies par des tiers ou accessibles via les Services, (3) des transactions conclues par le Client par le biais de l'utilisation des Services.
- 16.5.** UNDO ne peut être tenue responsable des dommages en cas ou à la suite de la suspension ou de la résiliation d'un ou de plusieurs Services conformément aux Conditions générales, de modifications découlant de la réglementation de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT) ou d'autres autorités réglementaires ou de cas de force majeure.
- 16.6.** La responsabilité de UNDO à l'égard du Client est limitée, par événement engageant sa responsabilité, au montant total payé par le Client à UNDO en vertu du présent Contrat au cours des 6 mois précédant le fait générateur du dommage (à l'exclusion des éventuels frais uniques).
- 16.7.** Aucune limitation de responsabilité ne s'applique en cas de préjudice corporel ou de décès imputable à UNDO ou dans tout autre cas non autorisé par la loi.

Article 17. Protection tarifaire et transparence

- 17.1.** Le Client est informé par SMS :
- dès qu'il atteint les limites de volume incluses dans son plan tarifaire et ses éventuelles options mensuelles ;
 - dès qu'il atteint les limites de volume de toute option occasionnelle ;
 - dès qu'il dépasse son plan tarifaire et ses éventuelles options mensuelles d'un montant de 50 EUR (TVA comprise) ou d'un autre montant limite que le Client aura communiqué au préalable ;
 - dès que le Client atteint 80% des seuils financiers mentionnés à l'article 17.2 ou 17.3 ou dès que UNDO interrompt la connexion Internet conformément à ces mêmes articles.



- 17.2.** UNDO interrompt la connexion Internet mobile en Belgique dès que le montant de la Facture mensuelle pour l'Internet mobile en Belgique dépasse de 60 EUR (TVA comprise) le plan tarifaire et les options éventuelles, sauf si le Client a décidé de supprimer la ou les limites en question conformément à l'article 17.3.
- 17.3.** UNDO interrompt la connexion Internet mobile en dehors de la Belgique dès que le montant de la Facture mensuelle pour l'Internet mobile dépasse le plan tarifaire et les options éventuelles de 60 EUR (TVA comprise) en dehors de la Belgique, et une seconde fois si ce montant atteint 121 EUR (TVA comprise), sauf si le Client a décidé de supprimer la ou les limites en question conformément à l'article 17.4.
- 17.4.** Le Client peut à tout moment, sous sa propre responsabilité, renoncer au système de transparence et de protection tarifaire en désactivant les messages de notification et les interruptions de connexion Internet visés aux articles 17.2. et 17.3. La désactivation de ces interruptions de la connexion Internet entraîne l'arrêt de l'envoi des messages de notification correspondants.

Article 18. Dispositions relatives à l'utilisation de l'accès à Internet

- 18.1.** Le Client est seul responsable du paramétrage de son appareil de communication mobile. UNDO attire l'attention du Client sur le fait que les paramètres définis par les fabricants peuvent amener l'appareil de communication mobile à se connecter automatiquement à Internet afin de télécharger des données, mais que le Client peut interrompre ces connexions automatiquement via le logiciel de son appareil.
- 18.2.** Il est interdit au Client d'utiliser l'accès à Internet de manière abusive, frauduleuse ou excessive.
- 18.3.** En cas de congestion du Réseau et pour éviter une (sur)saturation, UNDO peut être amenée à ralentir certains types de flux de données. Veuillez-vous référer au Site Internet pour plus d'informations sur les procédures mises en place par UNDO pour éviter la (sur)saturation de son réseau mobile.

Article 19. Renonciation

Le fait que l'une des parties n'exige pas la stricte application de l'une des dispositions des Conditions générales à un moment donné ne peut être interprété comme une renonciation aux droits de cette partie en vertu des Conditions générales. Cette partie peut également, à tout moment ultérieur, exiger le strict respect de cette disposition ou des autres dispositions des Conditions générales.



Article 20. Nullité

La nullité, l'impraticabilité ou l'inapplicabilité d'une clause des Conditions générales n'affectera pas la validité, la pratique ou l'applicabilité des autres dispositions des Conditions générales, sauf si l'existence du Contrat devait être menacée par l'absence de cette disposition illégale.

Article 21. Procédure de plainte et de règlement des litiges

21.1. En cas de difficultés relatives à l'exécution du Contrat, le Client est invité à contacter le service clientèle de UNDO qui est joignable via <https://undo.be/contacts>. Les plaintes relatives à une résiliation injustifiée des Services doivent être déposées dans les cinq jours calendriers suivant la résiliation du ou des Services.

21.2. UNDO s'engage à résoudre dans les plus brefs délais les problèmes dont elle a été informée et qu'il lui est possible de résoudre. Si le Client n'est pas satisfait de la réponse ou de la solution proposée par UNDO, ou s'il a été victime d'appels malveillants, le Client peut s'adresser au Médiateur des télécommunications à l'adresse suivante : Boulevard du Roi Albert II / Koning Albert II-laan 8, boîte 3, 1000 Bruxelles, <https://www.ombudsmantelecom.be>. Si le Client a une réclamation concernant une commande en ligne, il peut également s'adresser à la Plateforme de résolution des litiges en ligne ([ODR](#)) .

21.3. Tous les litiges relatifs au Contrat ainsi qu'à son exécution ou son interprétation qui ne peuvent être réglés par UNDO ou le Médiateur, sont soumis à la compétence exclusive des tribunaux de Bruxelles, lieu d'origine du Contrat, sauf si une loi spéciale impose une compétence différente.

21.4. Le Contrat est régi par le droit belge.

Version : Avril 2023