

# CONDITIONS GÉNÉRALES

ENTREPRISES, ORGANISATIONS À BUT NON LUCRATIF ET PROFESSIONS LIBERALES

## Table des matières

Table des matières .....	2
Définitions .....	3
1. Introduction .....	5
2. Description des Services.....	5
3. Conclusion du Contrat.....	6
4. Règlement de la Facture .....	6
5. Paiement des abonnements .....	9
6. Responsabilités et obligations du Client.....	9
7. Responsabilités et obligations de Citymesh.....	10
8. Vente et livraison d'un Produit.....	12
9. Garantie.....	12
10. La confidentialité .....	14
11. Données personnelles .....	14
12. Suspension du Contrat par Citymesh .....	17
13. Résiliation du Contrat par Citymesh.....	18
14. Transfert du Contrat.....	19
15. Autres provisions .....	20
16. Litiges.....	21

## Définitions

Abonnement(s)	Contrat par lequel le Client effectue un paiement périodique qui lui donne le droit d'utiliser un Service pendant cette période.
Activation, Activer	Rendre un Service opérationnel afin que le Client puisse utiliser ce Service.
Adresse d'Installation	Lieu physique où le Client utilisera l'accès fixe à l'internet.
Agent	Personne autorisée à agir pour ou à la place d'une autre.
Citymesh	Citymesh Connect BV, dont le siège social est situé à Siemenslaan 13 à 8020 Oostkamp et dont le numéro de TVA est BE 0712.645.340.
Client, Lui	L'entreprise, la personne morale ou l'association de fait ou le travailleur indépendant qui exerce une activité professionnelle (profession libérale, commerçant) et qui a un numéro d'entreprise, avec qui Citymesh a un Contrat et qui utilise le(s) Service(s) à des fins professionnelles.
Conditions Générales	Les conditions générales pour les entreprises, les organisations à but non lucratif et les professions indépendantes.
Conditions Particulières	Compléments aux Conditions Générales relatifs à un Service spécifique En cas de conflit, les Conditions Particulières prévalent sur les Conditions Générales.
Confirmation de Commande	Document confirmant la Demande d'Abonnement du Client.
Contacts Citymesh	Adresse de contact : Siemenslaan 13 8020 Oostkamp – email : <a href="mailto:contact@citymesh.com">contact@citymesh.com</a> - numéro de téléphone : +32 (02)580 91 00.
Contrat	Accord juridiquement contraignant entre Citymesh et le Client, sur la base duquel Citymesh met le Service à la disposition du Client contre rémunération, et auquel les Conditions Générales et les Conditions Particulières s'appliquent.
Date d'Échéance	Dernière journée à laquelle une Facture doit être payée.
Demande d'Abonnement	Le formulaire rempli (en ligne) et signé (numériquement) par le Client dans lequel le Client demande la fourniture d'un Service par le biais d'un Abonnement.
Devis	Offre formelle de conclure un Contrat, établie à la demande d'un Client potentiel.
Facture	L'état descriptif des coûts et des frais liés au(x) Service(s) fourni(s) ou à fournir au Client et - le cas échéant - aux Produits vendus par Citymesh dans le cadre du Contrat et qui, conformément à la législation belge sur la TVA, comprend la confirmation de l'existence d'une créance financière à l'égard du Client. Le Client doit fournir son numéro de TVA.

IBPT	L'Institut belge des services postaux et des télécommunications, créé par la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques. L'IBPT veille au bon déroulement des activités sur le marché belge des télécommunications et surveille les relations entre les différents opérateurs.
Installation	Mise en place, connexion ou montage du Matériel pour établir une connexion avec le Réseau et permettre l'utilisation d'un Service.
Jour Ouvrable	Tous les jours sauf le samedi, le dimanche et les jours fériés belges, sauf indication contraire dans la convention.
Logiciel	Tous les éléments contenus dans le Matériel qui sont protégés par le droit de la propriété intellectuelle.
Matériel	Produit fourni par Citymesh qui est nécessaire pour Activer et utiliser un Service, qui peut inclure un Logiciel.
Opérateur de Réseau	L'opérateur avec lequel Citymesh a conclu un accord pour l'utilisation de son Réseau, directement ou indirectement par l'intermédiaire d'un autre opérateur.
Partie	Citymesh ou le Client.
Parties	Citymesh et le Client.
Portail Citymesh	Passerelle sécurisée vers l'environnement web personnel du Client où il peut consulter ses données, ses commandes, ses Factures, etc. et contacter Citymesh directement.
Produit	Ce qui est produit par un processus industriel.
Réseau	Le réseau public de télécommunications utilisé pour la fourniture du Service au Client.
Service	Tout service offert par Citymesh qui peut être utilisé par le Client après l'Installation et/ou l'Activation.
Plan Tarifaire	Ensemble des accords conclus entre le Client et Citymesh concernant les caractéristiques et les coûts du ou des Services inclus. Les différents Plans Tarifaires pour les différents Services peuvent être consultés sur le site web de Citymesh ou demandés via Contacts Citymesh.
Utilisateur(s) Final (Finaux)	Personne qui utilise ou utilisera un Produit ou un Service.

## 1. Introduction

- 1.1. Les présentes Conditions Générales régissent la relation juridique entre le fournisseur de Services, c'est-à-dire Citymesh, et l'entreprise, la personne morale ou l'association de fait ou le travailleur indépendant, ci-après dénommé le Client, à partir de sa Demande d'Abonnement. Elles font partie intégrante du Contrat et s'appliquent à tous les actes juridiques qui en découlent.
  - 1.2. Sauf accord contraire entre les Parties, le Contrat se compose des documents suivants, ci-après dénommés conjointement le Contrat :
    - (i) le document "Résumé du Contrat"
    - (ii) le Devis (éventuel)
    - (iii) la Confirmation de Commande
    - (iv) les présentes Conditions Générales
    - (v) (éventuellement) Conditions Particulières
- Chaque Confirmation de Commande, après acceptation par Citymesh, constitue un Contrat séparé qui est contraignant pour les Parties en ce qui concerne le(s) Service(s) et/ou le(s) Produit(s) concerné(s).
- 1.3. En commandant et/ou en utilisant un Service et/ou un Produit, le Client déclare expressément avoir reçu les documents énumérés à l'article 1.2 ou avoir été informé de l'existence desdits documents, en avoir pris connaissance et les avoir acceptés.
  - 1.4. Les Parties partent du principe que le contenu du Contrat est conforme aux pratiques du marché et réalise un juste équilibre entre les deux Parties, compte tenu du secteur applicable et de la nature des Produits et Services.
  - 1.5. Les modifications ou les ajouts à la demande du Client ne s'appliquent que s'ils ont été confirmés par écrit par Citymesh.
  - 1.6. Les Conditions Générales utilisées par le Client sont expressément rejetées par Citymesh, même si elles indiquent qu'elles sont prioritaires et/ou si elles sont incluses dans l'offre (éventuelle) et/ou la Confirmation de Commande et/ou si elles ont été fournies à Citymesh d'une autre manière.
  - 1.7. La dernière version des Conditions Générales peut être consultée à tout moment sur le site web de Citymesh ou peut être demandée via Contacts Citymesh.

## 2. Description des Services

- 2.1. Citymesh offre au Client la possibilité d'obtenir une large gamme de Services contre le paiement des tarifs fixés par Citymesh.
- 2.2. Les spécifications techniques des Services susmentionnés, ainsi que les éventuelles Conditions Particulières liées à leur utilisation, sont décrites en ligne sur le site web et dans le manuel ou dans les documents mis à disposition à la demande du Client, qui sont repris dans leur intégralité et font partie intégrante du Contrat.
- 2.3. Sauf mention spécifique, les Abonnements d'accès à Internet n'ont pas de vitesse garantie. Les vitesses maximales de téléchargement et d'envoi communiquées par Citymesh à tout moment sont purement informatives et n'ont aucune valeur légale. Le Client reconnaît que les vitesses réelles individuelles qui seront finalement atteintes par Lui sont déterminées par plusieurs facteurs externes, tels que

décris aux § 8 à 13 de la Décision du Conseil de l'IBPT du 2 mai 2017 concernant la communication de la vitesse d'une connexion à large bande fixe ou mobile, et tous les autres facteurs qui ne sont pas imputables à Citymesh.

### 3. Conclusion du Contrat

- 3.1. Le Client ne peut se prévaloir d'aucune erreur apparente dans un Devis. Sauf accord écrit contraire, un Devis est valable pendant trente (30) jours calendaires. Si le Client approuve le Devis en dehors de cette période, Citymesh a le droit, si elle le souhaite, d'informer le Client qu'elle ne souhaite pas conclure un Contrat.
- 3.2. Le Contrat est conclu au moment où un Devis signé et accepté par écrit par le Client, ou une Demande d'Abonnement faite par le Client via l'outil de commande en ligne, est approuvé par Citymesh.  
Sauf indication contraire, la durée minimale du Contrat est de trois (3) ans, après quoi il est tacitement reconduit à chaque date d'échéance pour des périodes fixes d'un (1) mois.  
Le Client fournira à Citymesh toutes les informations qu'il juge nécessaires à la conclusion du Contrat, en particulier l'adresse électronique du Client qui sera utilisée dans le cadre de la relation contractuelle avec Citymesh. Le Client est seul responsable de l'exactitude des informations qu'il fournit à Citymesh.
- 3.3. Citymesh se réserve le droit de ne pas conclure un Contrat, sans devoir aucune compensation, pour l'une (1) des raisons suivantes :
  - l'infrastructure du Client ou le Réseau ne permet pas de fournir le Service ou ne le permet pas sans difficulté, pour des raisons techniques ou autres ;
  - l'équipement du Client peut perturber le Réseau ;
  - le Client ou tout représentant autorisé ne fournit pas un document légitime avec lequel Citymesh peut l'identifier ;
  - le Client ne remplit pas ses obligations en vertu d'un autre Contrat avec Citymesh ;
  - en cas d'indices sérieux de fraude, d'absence de crédit ou de non-paiement des Produits et/ou Services, qui peuvent résulter, par exemple, d'une historique de défaut de paiement ;
  - le Client refuse d'effectuer le paiement anticipé demandé par Citymesh ;
  - le Client a fourni des informations incorrectes au cours de la Demande d'Abonnement (par exemple, une adresse électronique inexistante, une adresse inexistante, un nom erroné...).
- 3.4. Le Client reconnaît qu'il a été pleinement informé par Citymesh pendant les négociations et que tout lui a été clairement expliqué concernant les possibilités et les limites du/des Service(s) et/ou Produit(s) qu'il a commandé(s).
- 3.5. Le prix indiqué est fixe et non modifiable, à l'exception de ce qui est prévu à l'article 4.9.

### 4. Règlement de la Facture

- 4.1. Toutes les Factures sont payables nettes à la Date d'Échéance indiquée sur la Facture.

- 4.2. Les redevances uniques et périodiques que le Client doit payer sont déterminées lors de la conclusion du Contrat.
  - 4.3. Tous les prix et tarifs sont exprimés en euros (€) et, sauf indication contraire, ne comprennent pas la taxe sur les ventes (TVA) et les autres taxes imposées par le gouvernement.
  - 4.4. Sauf indication contraire par écrit, les Services nécessitent le paiement de frais d'Activation uniques, suivis d'une facturation périodique pour la livraison du Service.
  - 4.5. La redevance périodique pour le Service est due à partir du jour de l'Activation.
  - 4.6. Dans sa relation avec Citymesh, le Client reconnaît la validité et la force probante des Factures et de tous les autres documents utilisés pour leur établissement.
  - 4.7. Sauf accord écrit contraire, la livraison a lieu, la Facture est réglée mensuellement et à l'avance, le Client recevant une Facture par e-mail ou via son Portail Citymesh. Citymesh se réserve le droit de ne pas envoyer les Factures par la poste. Sauf accord écrit contraire, la première Facture contient les frais pour les coûts uniques associés au Service ainsi que les frais pour les deux (2) premières périodes d'Abonnement.
- 4.8. RETARD DE PAIEMENT
- 4.8.1. Citymesh a le droit de rappeler à tout moment au Client, par écrit, l'expiration de la Date d'Échéance de la Facture et de l'inviter à effectuer le paiement dû dans un délai raisonnable.
  - 4.8.2. S'il apparaît à la Date d'Échéance qu'une Facture n'a pas encore été payée, Citymesh enverra au Client un premier rappel écrit par e-mail. Ce premier rappel écrit est gratuit. Le rappel écrit a la valeur juridique d'une mise en demeure. Les frais pour les rappels écrits suivants s'élèvent à un maximum de € 10,00.
  - 4.8.3. Depuis la Date d'Échéance de la Facture jusqu'au moment du paiement intégral, le Client est légalement tenu de payer des intérêts de retard sur le montant total non contesté de la Facture à hauteur de 1,5 % par mois. En outre, Citymesh est en droit de facturer au Client une indemnité forfaitaire égale à 15 % des montants facturés qui n'ont pas été payés à la Date d'Échéance, avec un minimum de € 60,00, sans préjudice du droit au remboursement des frais de justice éventuels et des frais de procédure.
  - 4.8.4. Si le Client ne se conforme pas à une mise en demeure dans le délai imparti et n'a pas présenté à Citymesh une contestation valable du montant impayé indiqué dans la mise en demeure, Citymesh a le droit d'interrompre le Service. Citymesh ne facturera pas de frais au Client pour une interruption due au non-paiement. Pour la réactivation du Service après une interruption due au non-paiement, Citymesh a le droit de facturer au Client un montant allant jusqu'à € 30,00. Pendant la durée de l'interruption du Service, le Client reste redevable du paiement de la ou des redevances mensuelles.
  - 4.8.5. Dans le cas où le Service a déjà été interrompu en raison de non-paiement au cours de la période précédente de douze (12) mois, Citymesh a le droit d'interrompre immédiatement le Service sans avertissement préalable si le Client ne paie pas une Facture à temps et qu'aucune contestation valable sur le montant impayé n'a été communiquée à Citymesh.

- 4.8.6. Si le Client n'a pas respecté une mise en demeure dans le délai imparti et n'a pas présenté à Citymesh une contestation valable du montant en souffrance indiqué dans la mise en demeure, Citymesh a le droit à tout moment de remettre le dossier à l'encaissement. Dans ce cas, Citymesh a le droit de facturer au Client un maximum de € 150,00 pour les frais d'encaissement, pour autant que le total du montant principal dû, plus les intérêts légaux, ne dépasse pas le montant de € 1.250,00. Si le montant dû à Citymesh est supérieur à € 1.250,00, les frais d'encaissement réels seront facturés au Client.
- 4.9. Citymesh se réserve le droit de modifier à tout moment les tarifs des Services périodiques. En cas d'augmentation des tarifs, le Client a le droit de résilier le Contrat sans pénalité par tout moyen écrit (par exemple par courrier, e-mail...) lors de la notification des changements proposés. Le Client sera dûment informé individuellement (par courrier électronique ou postal) de ces changements en temps utile et au moins un (1) mois à l'avance et sera en même temps informé de son droit de résilier le Contrat sans pénalité au plus tard le dernier jour du mois suivant l'entrée en vigueur des modifications s'il n'accepte pas les nouvelles conditions. Si l'augmentation de prix concerne uniquement un Service particulier, le droit du Client se limite à la possibilité d'annuler le Service concerné de la même manière et dans les mêmes conditions.

En cas d'augmentation des prix liée à l'indice des prix à la consommation, le Client n'a pas le droit de résilier le Contrat sans pénalité. Citymesh peut adapter les prix des Plans Tarifaires à l'indice des prix à la consommation une (1) fois par an, au cours du mois de janvier. Le Client sera informé individuellement (par e-mail, par courrier postal...) de cette modification en temps utile et au moins un (1) mois à l'avance.

#### 4.10. FACTURES CONTESTÉES

- 4.10.1. Si le Client a des réclamations concernant l'exactitude de la Facture, il peut les communiquer par courrier recommandé à Citymesh dans les dix (10) jours calendrier suivant la date à laquelle la Facture a été établie. Cette possibilité ne porte pas atteinte à l'obligation du Client de payer la Facture dans le délai normal, sauf en cas de contestation justifiée par le Client du montant facturé.

Passé ce délai, la Facture est réputée acceptée par le Client. Les contestations verbales d'une Facture par le Client sont considérées comme inexistantes et ne sont pas traitées par Citymesh.

- 4.10.2. Après avoir reçu la plainte, Citymesh examinera immédiatement l'exactitude de la Facture.
- 4.10.3. Si une contestation d'une Facture est justifiée ou nécessite une enquête plus approfondie, Citymesh, dès réception de la contestation, suspendra immédiatement l'encaissement de la Partie contestée de la Facture ou prendra les mesures nécessaires pour corriger la Facture incorrecte. Citymesh informera clairement le Client du montant non contesté, ainsi que de la date à laquelle il doit être payé.
- 4.10.4. Si Citymesh rejette la plainte, le montant contesté devient immédiatement exigible. Le délai de paiement de ce montant sera indiqué dans la lettre annonçant la décision. Citymesh ne facturera en aucun cas des frais pour le

traitement de la contestation, à l'exception des cas où la contestation vise manifestement à retarder le paiement.

- 4.11. Le Client qui déménage de l'Adresse d'Installation ou transfère l'emplacement à un tiers sans annuler, modifier ou transférer son Abonnement au(x) Service(s) reste responsable du paiement des montants dus à Citymesh et de l'utilisation du(des) Service(s).

## 5. Paiement des abonnements

- 5.1. Les Abonnements doivent être payés par prélèvement automatique ou par virement (en ligne) sur le numéro de compte bancaire indiqué sur la Facture, en mentionnant clairement la référence de paiement indiquée sur la Facture.
- 5.2. Les consommations supplémentaires et les montants en régie sont facturés mensuellement à terme échu.

## 6. Responsabilités et obligations du Client

- 6.1. Le Client s'engage à être identifiable. Ceci implique que le Client doit fournir des informations correctes lors de la Demande d'Abonnement. Le Client reste seul responsable de l'exactitude de ces informations et s'engage à informer immédiatement Citymesh par écrit de tout changement dans les informations fournies lors de la Demande d'Abonnement. Celles-ci doivent notamment être communiquées :
  - tout changement d'adresse ;
  - toute modification du siège social, de la forme juridique, de l'objet social ou de la dénomination de la société ;
  - tout changement lié aux informations financières (compte bancaire, domiciliation...).

Si le Client ne communique pas les modifications dans les meilleurs délais, il ne peut prétendre à des modifications rétroactives ou à une refacturation par Citymesh.

Citymesh se réserve le droit de facturer au client l'intégralité des frais occasionnés par le non-respect de cette obligation.

- 6.2. Si le Client demande à Citymesh de préparer des documents rétroactivement après que ce dernier a apporté des modifications administratives aux informations initialement fournies, ou après que certaines informations de facturation ont été ajustées par le Client, Citymesh a le droit de facturer des frais administratifs s'élevant à € 12,40 par document, sauf dans le cas où le Client déménage.

Il en va de même si le client demande qu'un (1) ou plusieurs duplicates d'une facture lui soient envoyés par courrier postal.

- 6.3. Le Client utilisera le Service conformément aux lois et règlements applicables et se comportera conformément à ce que l'on peut attendre d'une personne responsable et prudente.
- 6.4. Le Client doit s'abstenir de toute utilisation non autorisée du Service. Le Client n'utilisera pas le Service pour des actes illégaux, de commettre des infractions et/ou des actes criminels.

- 6.4.1. Le Client s'engage à respecter les lois applicables lors de l'utilisation du Service. Est notamment interdite toute forme de communication à caractère illicite, incorrect, obscène ou diffamatoire, qui constitue une atteinte à l'ordre public et/ou aux bonnes mœurs et à la vie privée d'autres Clients ou de tiers, à la législation applicable en matière de racisme et de xénophobie, ainsi que la diffusion illicite et/ou punissable d'informations classifiées ou confidentielles.
  - 6.4.2. Le Client s'engage à respecter les droits de propriété intellectuelle (y compris, sans limitation, les droits d'auteur, les droits de marque, les droits de brevet et les droits sur les bases de données) de Citymesh, des autres Clients et des tiers.
  - 6.4.3. Le Client s'engage à ne pas envoyer de messages non sollicités, à ne pas propager de virus, à ne pas perturber les communications ou le stockage de données, à ne pas endommager les Services Citymesh, à ne pas limiter ou empêcher l'utilisation ou la capacité des Services Citymesh pour d'autres Clients ou des tiers, y compris à ne pas surcharger inutilement l'Internet en provoquant un flux de trafic important et injustifié (flooding, spamming, etc...).
  - 6.4.4. Le Client s'engage à ne pas commettre d'actes de piratage informatique ou de "hacking" contre le système Citymesh ou tout autre système, à ne pas accéder aux données ou aux systèmes au moyen de fausses clés, de faux codes et/ou de fausses capacités ou de toute autre manière illégale, à ne pas commettre de vol de données et à ne pas affecter, endommager ou détruire l'intégrité des données et des programmes informatiques.
  - 6.4.5. Le Client s'engage à ne pas choisir et utiliser un nom d'utilisateur (étant la partie de l'adresse électronique précédent @) qui soit contraire à l'ordre public et/ou aux bonnes mœurs ou qui porte atteinte à l'image ou aux droits de Citymesh ou de tiers. Citymesh se réserve le droit de changer et d'interdire tout nom qui serait contraire à ces principes.
- 6.5. Citymesh demande au Client d'être informé de tout contenu non autorisé accessible depuis le Réseau afin de permettre à Citymesh de prendre les mesures nécessaires et appropriées pour effacer ces informations ou les rendre inaccessibles.
  - 6.6. Le Client est seul responsable de tout dommage, direct ou indirect, matériel ou immatériel, causé par lui-même ou l'un de ses préposés à Citymesh ou à un tiers. Le Client s'engage à rembourser à Citymesh toute demande, réclamation ou injonction d'indemnisation dont Citymesh pourrait faire l'objet du fait du comportement ou des messages que le Client ou l'un de ses mandataires aurait diffusé sur internet, ou du fait de toute autre utilisation par le Client du Service et de toute réclamation de tiers.

## 7. Responsabilités et obligations de Citymesh

- 7.1. A l'exception du temps nécessaire à la maintenance du Service par ou au nom de Citymesh ou de l'Opérateur de Réseau dont Citymesh utilise le Réseau, Citymesh s'efforcera de rendre ses Services disponibles. Citymesh se réserve le droit de suspendre ou de limiter le Service pour des raisons de maintenance, pour faire des ajustements ou si l'utilisation ou le mauvais fonctionnement du Service perturbe ce Service ou d'autres Services de Citymesh. Citymesh veillera à ce que sa durée soit

limitée au temps nécessaire à l'exécution des travaux. Citymesh n'est pas responsable des dommages causés par de telles suspensions ou restrictions.

- 7.2. Citymesh fait tous les efforts raisonnables pour rendre le Service disponible de manière opérationnelle pendant la durée du Contrat. Toutes les obligations de Citymesh doivent être considérées comme des obligations de moyens, sauf si elles sont soumises à des niveaux de service spécifiques. Cela signifie que Citymesh n'est pas responsable de l'indisponibilité d'un Service Citymesh et/ou de toute autre défaillance résultant de circonstances qui ne peuvent pas être raisonnablement prévues par Citymesh et de circonstances qui ne lui sont pas imputables, telles que, mais sans s'y limiter, des perturbations et/ou des défaillances de l'internet et des connexions internet, du Réseau de téléphonie fixe ou mobile, de l'infrastructure de télécommunication d'un opérateur, les connexions de communication ou l'équipement de Citymesh ou de tiers qui fournissent des services à Citymesh, l'approvisionnement en électricité et d'autres perturbations qui sont hors du contrôle de Citymesh, ainsi que les conflits internationaux, les réglementations et restrictions à l'importation, les mesures prises par tout gouvernement, les actions violentes ou armées, les cyber-attaques, les troubles du travail, les actions de boycott, les retards ou la non-exécution des livraisons de contrats de tiers de Citymesh.
- 7.3. En cas d'indisponibilité ou de carence due à l'une (1) des circonstances décrites ci-dessus pendant une période de plus de deux (2) mois, chaque Partie a le droit de résilier le Contrat sans devoir d'indemnité à l'autre.
- 7.4. Citymesh n'est responsable des dommages directs causés au Client que si ceux-ci résultent d'un manquement contractuel imputable à Citymesh, qui peut être prouvé de manière irréfutable par le Client et déterminé par Citymesh. Sans préjudice des dispositions légales impératives, en cas de responsabilité de Citymesh, à quelque titre que ce soit, l'indemnisation à laquelle le Client peut prétendre, par événement, des événements connexes étant considérés comme un (1) événement, ne dépassera jamais un montant payé par le Client pour l'accès au Service pendant douze (12) mois, y compris toutes les indemnisations.  
En aucun cas Citymesh ne sera responsable des dommages indirects, y compris (mais non limité à) la perte ou l'endommagement des données, la perte de revenus ou de profits, les pertes financières, les dépenses supplémentaires, la perte de clients, la perturbation de la planification ou de la production et les réclamations de tiers.  
Toute réclamation ou revendication du Client à l'encontre de Citymesh expire un (1) an après la notification de la cause de cette réclamation ou revendication.
- 7.5. Le Client accepte que Citymesh ne puisse être tenu responsable de l'introduction par lui, via une page web de Citymesh, de données personnelles ou de données pouvant être considérées comme telles. Citymesh ne peut pas non plus être tenue responsable de tout dommage, matériel ou immatériel, résultant d'une sécurité insuffisante de la connexion internet par laquelle le Client contacte Citymesh lors de la communication, de la modification, de la consultation ou de toute autre action relative à ses données personnelles ou à des données qui peuvent être considérées comme telles. Pour plus de détails sur la gestion et le traitement par Citymesh des données personnelles communiquées ou pouvant être considérées comme telles, veuillez-vous référer à notre politique de confidentialité, <https://www.citymesh.com/fr/legal/politique-vie-privee>.

- 7.6. Le Client accepte que Citymesh ne puisse être tenu responsable de la suppression ou de la non-réception de courriels ou d'autres informations, ou de l'absence de stockage de courriels ou d'autres informations.
- 7.7. Citymesh n'est pas responsable du contenu des communications ou des messages, ni de l'intégrité des données envoyées via le Réseau Citymesh. Citymesh ne peut être tenu responsable des services, ni de leur facturation, lorsqu'ils sont offerts par des tiers et accessibles via le Réseau Citymesh. Citymesh ne fournit aucune garantie et n'est pas responsable des services offerts ou des informations diffusées via le Réseau Citymesh.
- 7.8. Si le Client résilie le Contrat, Citymesh cessera le(s) Service(s) concerné(s) dès que cela sera techniquement possible et enverra au Client une confirmation écrite de cette cessation.

## 8. Vente et livraison d'un Produit

- 8.1. Sauf convention contraire expresse, les Produits doivent être payés à l'avance, soit par paiement en ligne, soit par virement bancaire
- 8.2. Le Produit vendu au Client reste la propriété de Citymesh jusqu'au paiement intégral du prix, en ce compris tous les frais et taxes. En cas de dommage au Produit, la Partie non payée du prix devient immédiatement exigible.
- 8.3. La livraison d'un Produit a lieu dès que Citymesh a reçu le paiement, sauf si le stock de Citymesh est épuisé. Dans le cas où le Client a opté pour une Installation par un technicien de Citymesh, le Produit sera apporté par le technicien de Citymesh, dans la mesure où le Produit n'affecte pas le démarrage ou le fonctionnement d'un autre Service. Dans ce dernier cas, le Produit sera expédié dès que Citymesh aura reçu le paiement, sauf si le stock du Produit en question est épuisé.
- 8.4. Chaque livraison d'un Produit se fait au départ de l'entrepôt de Citymesh. A la demande du Client, Citymesh peut organiser le transport du Produit à une adresse de livraison spécifiée par le Client. Chaque transport est à la charge du Client. Les coûts communiqués à l'avance au Client pour le transport, le courrier recommandé, la livraison express, etc. seront facturés séparément au Client et ne sont donc en aucun cas inclus dans le prix unitaire indiqué du Produit. Citymesh a rempli son obligation de livraison au moment de la signature du reçu par le Client. En cas de refus sans raison valable de recevoir le Produit commandé, le Client doit à Citymesh tous les coûts associés au retour du Produit.
- 8.5. Le risque de perte ou d'endommagement du Produit acheté est transféré au Client dès que lui ou un tiers désigné par lui, qui n'est pas le transporteur, a acquis la possession physique du Produit. Toutefois, le risque est transféré au Client lors de la remise au transporteur, si le transporteur a été chargé par le Client de transporter les marchandises et que le choix d'utiliser ce transporteur n'a pas été offert par Citymesh.

## 9. Garantie

- 9.1. Citymesh s'engage à fournir au Client un Produit conforme au Contrat.
- 9.2. Le Produit livré au Client est conforme au Contrat s'il

- 1° est conforme à la description donnée par Citymesh ;
- 2° est adapté à toute utilisation spéciale souhaitée par le Client, que le Client a communiquée à Citymesh lors de la conclusion du Contrat et que Citymesh a acceptée ;

- 3° convient à l'usage auquel les Produits du même type sont normalement destinés ;
- 4° offre la qualité et les performances qui sont normales pour des Produits du même type et que le Client peut raisonnablement attendre, compte tenu de la nature du Produit et des déclarations publiques faites par Citymesh, le fabricant ou son représentant sur ses caractéristiques particulières ;

Citymesh n'est pas liée par des déclarations publiques si elle peut démontrer que

- a indiqué que Citymesh n'avait pas connaissance de cette communication et qu'elle ne pouvait raisonnablement pas en avoir connaissance ;
- cette communication avait été corrigée au moment de la conclusion du Contrat, ou
- la communication n'a pas pu influencer la décision d'acheter le Produit.

Le défaut de conformité est réputé ne pas exister au sens du présent article si, au moment de la conclusion du Contrat, le Client connaissait le défaut ou aurait raisonnablement dû le connaître.

Le défaut de conformité dû à une mauvaise Installation du Produit est assimilé au défaut de conformité du Produit lorsque l'Installation a été effectuée par Citymesh ou sous sa responsabilité. Il en va de même si un Produit est installé par le Client et que l'Installation incorrecte résulte directement d'une erreur dans le manuel.

- 9.3. Citymesh est responsable envers le Client de tout défaut de conformité qui existe lors de la livraison d'un Produit et qui se manifeste dans un délai de douze (12) mois à compter de ladite livraison.
- 9.4. Le Client doit informer Citymesh du défaut de conformité dans un délai de deux (2) mois à compter du jour où il a découvert le défaut.
- 9.5. Si un défaut de conformité se manifeste dans un délai de six (6) mois à partir de la livraison du Produit, alors jusqu'à ce que Citymesh prouve le contraire, il est présumé que ce défaut existait au moment de la livraison, sauf si cette suspicion est incompatible avec la nature du Produit ou la nature du défaut de conformité, en tenant compte, entre autres, du fait que le Produit est neuf ou d'occasion. Après l'expiration du délai de six (6) mois, en cas de contestation par Citymesh de la non-conformité, le Client doit prouver que le défaut de conformité existait au moment de la livraison du Produit.
- 9.6. S'il s'avère que le défaut signalé existait au moment de la livraison du Produit, il sera demandé au Client de renvoyer le Produit défectueux à Citymesh après réception d'un Produit de remplacement

Le Client doit retourner le Produit défectueux à Citymesh dans les quinze (15) jours calendaires suivant la réception du Produit de remplacement, dans son emballage d'origine, y compris tous les matériaux inclus à l'origine dans la boîte (câbles, manuel, etc.). Le Client peut utiliser à cet effet l'autocollant "Easy Retour" qui est fourni avec le Produit de remplacement.

Si le Client ne retourne pas le Produit défectueux dans les quinze (15) jours calendaires suivant la réception du Produit de remplacement, Citymesh a le droit de

facturer le Produit de remplacement au prix de vente actuel. En cas de litige, la charge de la preuve du retour incombe au Client.

- 9.7. L'obligation de garantie de Citymesh ne s'applique pas dans les cas suivants :
  - force majeur ;
  - les défauts causés par une utilisation incorrecte, impropre ou non autorisée par le Client ;
  - récupération des fichiers de données, étant entendu que tout Client normalement prudent est responsable de la sauvegarde périodique de ses données (back-up) ;
  - les défauts dus à une erreur du Client, de ses employés ou à l'intervention de tiers, qui n'ont pas été préalablement approuvés par Citymesh ;
  - défauts dus à des insuffisances non imputables aux fournisseurs ;
  - défauts résultant du fait que le Client n'a pas immédiatement notifié à Citymesh toute erreur avec toutes les informations et la documentation disponibles ;
  - les défauts causés par un accident, un incendie, des catastrophes naturelles, des pannes électriques et, en général, toute cause externe au Produit livré.
- 9.8. Sans préjudice de l'obligation d'information de Citymesh, le choix du Produit, l'analyse de ses caractéristiques techniques, la compatibilité du Produit avec l'environnement du Client et la configuration du Produit relèvent en tout état de cause de la responsabilité exclusive du Client.

## 10. La confidentialité

- 10.1. Les Parties s'engagent à considérer comme confidentiels le Contrat ainsi que son contenu et tous les documents, informations et données - quel qu'en soit le support - qu'elles échangent dans le cadre de l'exécution du Contrat.
- 10.2. En conséquence, les Parties s'engagent à ne pas communiquer ou divulguer les éléments énumérés à des tiers pour quelque raison que ce soit sans l'accord écrit préalable de la Partie concernée.
- 10.3. Si une autorité légalement compétente exige la divulgation, la Partie tenue de divulguer des informations confidentielles doit d'abord en informer l'autre Partie afin de discuter de la portée et du contenu de cette divulgation.
- 10.4. Les Parties ne peuvent être tenues responsables de l'utilisation que l'autre Partie fait des informations confidentielles.
- 10.5. Cette obligation s'applique pendant la durée du Contrat et pendant les deux (2) années suivant l'expiration du Contrat.

## 11. Données personnelles

- 11.1. L'exécution du Contrat et la livraison et la facturation du (des) Service(s) et Produit(s) par Citymesh impliquent que les Parties traitent des données personnelles relatives au Client et, le cas échéant, aux Utilisateurs Finaux, à travers leur relation avec le Client.
- 11.2. Citymesh traite les données personnelles de ses Clients (et éventuellement de leurs employés et/ou Utilisateurs Finaux), telles que les données d'identification, les

coordonnées, les données sur l'utilisation des Produits et Services de Citymesh, les données sur le type de communication, les données de facturation et de paiement et les données techniques.

- 11.3. Dans ce contexte, les deux Parties se conformeront aux lois et réglementations applicables en matière de protection des données, y compris, mais sans s'y limiter,
- (i) au règlement général sur la protection des données (2016/679),
  - (ii) aux lois nationales mettant en œuvre la directive sur la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques et
  - (iii) toute autre réglementation applicable aux données à caractère personnel traitées dans le cadre de l'exécution du Contrat (ci-après dénommée conjointement la "Législation Applicable en Matière de Protection des Données")

Aux fins de la présente disposition, tous les termes et expressions relatifs à la protection des données ont la signification qui leur est donnée dans la Législation Applicable en Matière de Protection des Données.

- 11.4. Citymesh agit en tant que contrôleur pour toutes les activités de traitement des données en relation avec la livraison des Produits et des Services en vertu du Contrat, y compris la préparation et la livraison des Factures en relation avec les Produits et les Services. Les activités de traitement sont décrites dans la politique de confidentialité sur le site web de Citymesh.
- 11.5. Le Client agit en tant que contrôleur pour le traitement (ultérieur) pour lui-même des données personnelles qu'il reçoit de Citymesh dans le cadre de la livraison des Produits et Services.

#### 11.6. CITYMESH EN TANT QUE CONTRÔLEUR

##### 11.6.1. Lorsque Citymesh agit en sa qualité de Contrôleur, elle

- traite les données à caractère personnel de manière strictement confidentielle et ne les transmet en aucun cas à un tiers, sauf accord contraire entre les Parties, ou si la loi ou toute autorité judiciaire ou de contrôle compétente l'exige ;
- s'assure que toute personne physique agissant sous son autorité (y compris, mais sans s'y limiter, les employés, les consultants, les Agents, les sous-traitants, les autres responsables du traitement, etc.) et qui a accès aux données à caractère personnel est soumise à des obligations légales ou contractuelles de confidentialité et respecte toutes les obligations énoncées dans le présent article 11 ;
- met en œuvre des mesures de sécurité techniques et organisationnelles appropriées, en tenant compte des progrès technologiques, des coûts de mise en œuvre, de la nature des données à caractère personnel et des risques potentiels, afin de protéger les données à caractère personnel contre les dommages ou la destruction non autorisés ou illégaux, la perte ou la modification, et contre la divulgation non autorisée, l'utilisation abusive ou tout autre traitement en violation de la Législation Applicable en Matière de Protection des Données ;
- informe le Client dans les plus brefs délais en cas

- d'une violation de données à caractère personnel concernant les données à caractère personnel fournies ou mises à disposition - directement ou indirectement - par le Client ;
  - d'une demande juridiquement contraignante de transmission des données à caractère personnel à un tiers (à moins qu'il ne soit interdit par la loi d'en informer le Client) ;
  - dans la mesure du possible et à la demande du Client, fournit au Client une assistance raisonnable pour se conformer à ses obligations légales en ce qui concerne
    - les demandes des personnes concernées qui exercent leurs droits en vertu de la législation applicable en matière de protection des données ;
    - la sécurité du traitement des données à caractère personnel (mise en œuvre de mesures de sécurité techniques et organisationnelles) ;
    - la notification des violations de données à caractère personnel à l'autorité de contrôle et à la personne concernée, et
    - les analyses d'impact sur la protection des données et la consultation de l'autorité de contrôle à cet égard.
  - mettra, à la demande du Client, à disposition toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect de ses obligations en vertu de la législation applicable en matière de protection des données et du présent article.
- 11.6.2. Dans le cadre des dispositions légales applicables, une personne physique qui peut prouver son identité peut exercer ses droits en tant que personne concernée par ses données personnelles traitées par Citymesh en envoyant un message à [privacy\[at\]citymesh.com](mailto:privacy[at]citymesh.com) à l'attention du responsable de la protection des données. Le Client doit envoyer ce message à partir de l'adresse électronique officielle qu'il a communiquée à Citymesh comme adresse électronique de contact.
- 11.6.3. A la demande du Client, Citymesh renverra et/ou supprimera les données personnelles, au plus tard au moment de la résiliation du Contrat, sauf si et aussi longtemps que Citymesh et/ou le Client ont l'obligation légale de conserver les données
- 11.6.4. Citymesh sous-traite des services à des tiers, et confie également certains des Services fournis au Client à des tiers dans le cadre d'accords de sous-traitance et de coopération. Les tiers n'ont accès aux données personnelles du Client que lorsque cela est nécessaire à l'exécution du Service. Les données personnelles peuvent également être fournies par Citymesh à des tiers lorsque les ordonnances, les lois ou les règlements applicables d'une agence gouvernementale ou d'une autorité judiciaire l'exigent. Le Client en sera informé immédiatement. (à moins qu'il ne soit interdit par la loi d'informer le Client).
- 11.6.5. Citymesh traite les données personnelles des Clients qui ne remplissent pas leurs obligations envers Citymesh en vue de lutter contre la fraude et le non-paiement. Pour chaque Contrat signé par un Client (potentiel), Citymesh a le droit de demander des informations à certains fournisseurs de données

commerciales et financières afin de déterminer si le Client (potentiel) sera en mesure de remplir ses obligations.

- 11.6.6. Citymesh traite les données personnelles pour vérifier l'utilisation raisonnable des services d'itinérance. Citymesh est autorisé à transmettre les données personnelles de trafic et de localisation du Client et de l'Utilisateur Final aux services gouvernementaux compétents, aux autorités judiciaires et aux services d'urgence s'ils en font la demande. Les données susmentionnées du Client et de l'Utilisateur Final sont incluses dans les bases de données de Citymesh.
- 11.6.7. En outre, Citymesh fait également appel à des Agents pour la gestion et le conseil aux Clients. Dans ce contexte, Citymesh peut transmettre aux Agents ou obtenir d'eux des données personnelles de ses Clients et/ou de leurs Utilisateurs Finaux, relatives à leur identification, aux services de communication fournis ou aux Abonnements conclus avec les Clients.

#### 11.7 OBLIGATIONS DES CLIENTS

- 11.7.1. Le Client accepte qu'il s'en charge
  - que toutes les données personnelles fournies par le Client à Citymesh sont et restent correctes et complètes à tout moment ;
  - que les personnes concernées par le traitement des données sont dûment informées que Citymesh peut traiter des données à caractère personnel les concernant dans le cadre du Contrat ;
  - que les personnes concernées sont informées de leurs droits en vertu de la Législation Applicable en Matière de Protection des Données ;
  - que les personnes concernées sont correctement informées du fait que le Client traite les données des Factures et les métadonnées des communications électroniques fournies par Citymesh au Client.
- 11.7.2. Le Client accepte d'être seul responsable du respect des obligations ci-dessus. Le Client démontrera, à la demande de Citymesh, qu'il respecte ces obligations.

## 12. Suspension du Contrat par Citymesh

- 12.1. Citymesh est en droit de refuser ou de suspendre tout ou partie du ou des Services, y compris les services supplémentaires, après en avoir informé préalablement le Client, dans l'un des cas suivants :
  - si le Client ne respecte pas ses obligations au titre du Contrat, ou s'il utilise le(s) Service(s) en violation des dispositions légales et/ou réglementaires applicables ;
  - en cas de non-paiement total ou partiel du montant de la Facture relative à un Service après mise en demeure, ou en cas d'insolvabilité ou de suspicion d'insolvabilité manifeste ;
  - en cas de fraude ou de suspicion de fraude ;
  - si le Client a fourni des informations incorrectes, incomplètes ou fausses lors de la souscription de l'Abonnement, ou s'il n'a pas informé Citymesh de toute modification de ces informations ;

- si le Client a refusé de payer l'acompte ou l'avance demandés par Citymesh dans le délai imparti ;
  - en cas d'utilisation abusive du ou des Services par le Client ;
  - si Citymesh constate que le Client utilise son propre Matériel qui provoque des dysfonctionnements sur le Réseau ou qui n'est pas homologué conformément aux normes applicables ;
  - sur la base des exigences légales obligatoires relatives au Réseau ou aux installations de Citymesh ;
  - en cas de non-respect par le Client de ses obligations au titre d'un autre contrat conclu avec Citymesh.
- 12.2. Citymesh peut également suspendre tout ou partie du ou des Services avec effet immédiat et sans préavis dans les cas suivants :
- sur la base d'exigences légales ;
  - en cas de mise en péril du bon fonctionnement du Réseau ou de ses installations ;
  - en cas de violation du contrat ou de non-paiement ;
  - en cas de fraude avérée ou présumée d'une nature telle que la non-suspension du ou des Services pourrait avoir des conséquences graves pour Citymesh et/ou des tiers ;
  - en cas de faillite, de demande de sursis de paiement, de liquidation ou de dissolution du Client, ou en cas de violation irréparable du Contrat.
- En cas de suspension avec effet immédiat et sans préavis, Citymesh fournira, à la demande écrite expresse du Client, les explications nécessaires dans les trois (3) jours ouvrables suivant la réception de la demande.
- 12.3. Dans les cas de suspension susmentionnés, le Client n'aura droit à aucune indemnité de la part de Citymesh, sauf en cas de suspension manifestement injustifiée ou infondée, lorsque le Client peut démontrer de manière irréfutable qu'il a subi un préjudice réel directement lié à cette suspension.
- 12.4. En outre, le Client reste lié par ses obligations au titre du Contrat, y compris ses obligations de paiement. À cet égard, le Client reconnaît et accepte que tous les Frais d'Abonnement ou le crédit d'appel minimum restent dus pendant la période de suspension des Services.
- 12.5. En cas de suspension injustifiée, le Client recevra une note de crédit pour tous les Frais d'Abonnement ou le crédit d'appel minimum qui lui ont été facturés pendant la période de suspension.
- 12.6. La suspension sera levée dès que Citymesh aura reçu la preuve que la situation a été régularisée. Citymesh sera en droit de facturer au Client tous les frais engagés en rapport avec la désactivation et l'activation.

## 13. Résiliation du Contrat par Citymesh

- 13.1. Citymesh peut résilier immédiatement le Contrat par lettre recommandée adressée au Client, sans préavis ni indemnité, si elle constate que le Client a fourni à Citymesh des informations essentielles incorrectes, falsifiées ou incomplètes (comme en témoigne la Demande d'abonnement) lors de la soumission de la Demande d'abonnement, ou si le Client a omis de communiquer des modifications importantes concernant les

informations fournies, ou si le Client utilise le Service à des fins contraires à l'ordre public, aux bonnes mœurs ou à une disposition légale ou réglementaire. Le Client ne pourra prétendre à aucune indemnité.

13.2. Citymesh a le droit de résilier le Contrat unilatéralement par lettre recommandée sans frais de résiliation ni indemnité moyennant un préavis de quinze (15) jours calendaires si :

- la suspension du ou des Services telle que décrite à l'article 12 ci-dessus se poursuit pendant quinze (15) jours ;
- si le Client n'a pas remédié à une violation du Contrat dans les quinze (15) jours suivant la mise en demeure par Citymesh.

13.3. Citymesh peut résilier ou suspendre le Contrat en cas d'ordre ou d'injonction d'une autorité administrative ou judiciaire. Dans ce cas, le Client n'aura droit à aucune indemnité.

13.4. Si le client

- a. est déclaré en faillite, procède au transfert de ses actifs, demande un sursis de paiement ou perd de toute autre manière la libre disposition de tout ou partie de ses actifs, ou
- b. décède ou est placé sous tutelle, ou
- c. ne remplit pas une obligation qui lui incombe en vertu de la loi ou des conditions contractuelles (y compris les présentes conditions générales), ou
- d. ne paie pas une facture ou une partie de celle-ci dans le délai de paiement imparti, ou
- e. cesse son activité ou une partie importante de celle-ci, y compris le transfert de son activité à une société à créer ou déjà existante,

le Client est alors en défaut de plein droit et la dette (restante) devient immédiatement exigible et payable.

Dans ce cas, Citymesh est en droit, sans obligation de verser une indemnité et sans préjudice de ses autres droits et sans qu'une mise en demeure ou une intervention judiciaire soit nécessaire :

- a. de déclarer le contrat résilié en tout ou en partie par notification écrite au Client par lettre recommandée ; et/ou
- b. exiger immédiatement le paiement intégral de toute somme due par le Client sur la base des livraisons effectuées par Citymesh, sans mise en demeure, les remises accordées devenant alors caduques ; et/ou
- c. avant de poursuivre l'exécution, obtenir d'abord du Client une garantie pour l'exécution (dans les délais) de ses obligations de paiement.

## 14. Transfert du Contrat

14.1. Citymesh peut transférer tout ou partie de ses droits et/ou obligations au titre du Contrat à un tiers sans le consentement du Client. Toutefois, ce transfert ne peut entraîner aucune réduction des garanties du Client.

14.2. Le Client ne peut céder tout ou partie de ses droits et/ou obligations découlant du Contrat à un tiers que si (i) Citymesh a donné son accord écrit préalable, et (ii) le Client et le tiers

ont rempli et signé le formulaire de cession de Citymesh prévu à cet effet et l'ont remis à Citymesh.

## 15. Autres dispositions

15.1. Le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales et les accepter. Le simple fait d'utiliser le Service ou le Produit confirme l'acceptation de celles-ci.

15.2. Citymesh et le Client conviennent que toutes les communications mutuelles par courrier électronique sécurisé ont la même valeur juridique que la correspondance écrite et signée.

Sauf si une autre forme de notification est prévue dans les présentes Conditions Générales ou dans les Conditions Particulières, une notification par e-mail de la part du Client sera considérée comme une notification écrite de la part du Client. Si Citymesh a des doutes quant à l'authenticité d'une telle notification, elle demandera immédiatement au Client d'envoyer une copie papier originale signée et Citymesh sera en droit de ne donner aucune suite à cette notification jusqu'à réception du document original signé.

15.3 Citymesh et le Client conviennent que les informations concernant les communications, le Contrat et les paiements qui sont stockées par Citymesh sur un support durable et immuable ont une valeur probante jusqu'à preuve du contraire.

15.4. En cas de conflit de dispositions, l'ordre suivant prévaut

- (i) des dispositions spécifiques à un Service et/ou à un Client ;
- (ii) des Conditions Particulières ;
- (iii) les présentes Conditions Générales.

15.5. Les Conditions Générales et Particulières peuvent être consultées en néerlandais, en français et en anglais. En cas de divergence entre les différentes versions, la version néerlandaise prévaut.

15.6. Citymesh se réserve le droit de modifier les conditions du Contrat à tout moment. Le client a le droit de résilier le Contrat sans pénalité par tout moyen écrit (par exemple, par courrier, e-mail...) lors de la notification des changements proposés aux conditions. Le client sera dûment informé individuellement (par courriel, par courrier...) de ces modifications en temps utile et au moins un (1) mois à l'avance et sera en même temps informé de son droit de résilier le Contrat sans pénalité au plus tard le dernier jour du mois suivant l'entrée en vigueur des modifications s'il n'accepte pas les nouvelles conditions.

Si la modification des conditions générales ne concerne qu'un Service supplémentaire spécifique, le Client a uniquement la possibilité de résilier le Service supplémentaire concerné de la même manière et dans les mêmes conditions. 15.7. L'invalidité ou l'inapplicabilité d'une (1) des dispositions des présentes Conditions Générales n'affecte en rien la validité des autres dispositions.

15.8. Tous les accords antérieurs, oraux ou écrits, sont considérés comme nuls et non avenus et sont entièrement remplacés par les dispositions du présent Contrat.

## 16. Litiges

16.1. Citymesh s'engage à résoudre dans les plus brefs délais tout problème dont elle a connaissance et auquel elle peut remédier.

Si le Client n'est pas satisfait de la réponse ou de la solution proposée, il peut s'adresser au service interne des plaintes de Citymesh. Seules les plaintes écrites via [plaintes@citymesh.com](mailto:plaintes@citymesh.com) ou à l'adresse de contact de Citymesh, à l'attention du service des plaintes, Siemenslaan 13, 8020 Oostkamp seront prises en compte. Le contenu d'une conversation téléphonique ne pouvant être retracé, les plaintes téléphoniques ou les références à une conversation téléphonique dans une plainte écrite sont considérées comme inexistantes.

Si le Client n'est pas satisfait de la réponse ou de la solution proposée par le service des plaintes de Citymesh, ou si le client est victime d'appels téléphoniques malveillants, ou si le client est victime d'appels téléphoniques malveillants, il peut s'adresser au service de médiation des télécommunications (Service de médiation pour les télécommunications, Koning Albert II-laan 8 box 3, 1000 Brussels - E-mail : [complaints@ombudsmantelecom.be](mailto:complaints@ombudsmantelecom.be)).

16.2. Les Contrats conclus avec Citymesh sont régis par le droit belge.

16.3. Les parties au présent Contrat se soumettent à la compétence exclusive des tribunaux de Bruges..