

## 1. Frais administratifs

<b>Frais administratifs de rappel</b>		
Pour les clients résidentiels	€ 13	
Pour les clients professionnels	€ 15	
<b>Frais administratifs pour demande de facture</b>		
Facture intermédiaire	€ 4,50	€ 3,72
Facture détaillée complète: tous les appels jusqu'à 10 pages (dans les cas prévus dans les conditions générales)	€ 3,72	€ 3,07
Facture détaillée partielle: appels > € 0,50 jusqu'à 10 pages (dans les cas prévus dans les conditions générales)	€ 0,99	€ 0,82
Par page supplémentaire	€ 0,37	€ 0,31
Demande répétée d'un duplicata (par double)	€ 4,50	€ 3,72
<b>Non restitution d'un GSM</b>		
Indemnité forfaitaire pour non restitution d'un GSM endéans les 30 jours calendrier suivant le raccordement	€ 150	
<b>Résiliation anticipée</b>		
Le client résilie le contrat avant l'échéance de la première année (dans les cas prévus dans les conditions générales)	100% du montant des redevances restant dues jusqu'à l'échéance de la première année	
<b>Frais administratifs de remise en service</b>		
afin de remettre le produit en service après la suspension pour cause de non-respect des obligations	€ 30	
<b>Reprise globale de toutes les installations d'un clients</b>		
Tous les comptes de l'ancien client sont clôturés et sont réactivés au nom du nouveau client	€ 302,50	€ 250
Pour des adaptations supplémentaires, surcharge au tarif horaire	€ 49,67	€ 41,05
<b>Frais administratifs lié à la sous-traitance du recouvrement</b>		
	15% du montant total des factures impayées, avec un minimum de € 60	
<b>Frais administratifs pour la demande des raccordements temporaires à l'étranger</b>		
Par ligne	€ 24,20	€ 20
Montant minimum à payer par commande	€ 242	€ 200

## Frais spécifiques et indemnités

TVAC

HTVA

## 2. Frais pour services complémentaires pour la ligne fixe

<b>Installation d'une ligne fixe le jour de la demande</b> (ligne Classic ou ISDN-2) Surcoût pour une installation le même jour (si techniquement faisable)	€ 302,50	€ 250
<b>Frais forfaitaires pour terrassement dans le domaine privé</b> par mètre de tranchée <i>Les frais de repavage sont facturés en supplément</i>	€ 15	€ 12,39
<b>Modification d'installation : frais forfaitaires</b>		
Tarif standard		
Pose d'une prise supplémentaire Ligne Classic	€ 13,50	€ 11,16
Pose d'une prise supplémentaire ISDN	€ 24	€ 19,83
Déplacement d'une prise	€ 9	€ 7,44
Pose du câblage intérieur au-delà du point de raccordement <i>Le forfait comprend la fourniture et le placement</i>		
Jusqu'à six paires - par mètre (apparent ou encastré)	€ 3	€ 2,48
Au-delà de six paires	Frais évalués	
Autres modifications		
Non reprises ci-dessus	Frais évalués	
Tarifs réduits pour raison sociale pour toute modification mentionnée ci-dessus	50% du prix standard	
<b>Main d'oeuvre</b> pour un travail supplémentaire non repris dans les forfaits		
Par quart d'heure pour toute prestation non forfaitaire	€ 20	€ 16,53
<b>Numéro d'annuaire</b>		
Frais d'accès	€ 15	€ 12,39
Enregistrement ou modification de la destination d'appel	€ 15	€ 12,39
Frais d'abonnement mensuel		
Ligne simple (PSTN ou ISDN-2)	€ 34,49	€ 28,51
Ligne avec série à sélection directe de 10 numéros	€ 43,49	€ 35,94
<b>Repérage des appels émanant de la ligne</b>		
De 1 à 3 jours	€ 11,25	€ 9,30
Par jour supplémentaire	€ 3,75	€ 3,10
Par groupe indivisible de 10 appels repérés	€ 3,75	€ 3,10
Pour l'envoi des résultats	€ 4,50	€ 3,72
<b>Service de messages</b>		
Message prédéfini par Belgacom (FR - NL - DE - EN) suite à un changement de numéro, un déménagement ou résiliation		
Période des trois premiers mois	Gratuit	
Message personnalisé - frais d'accès	€ 30	€ 24,79
Sur une ligne analogique, Duo, ISDN-2 Standard, Twin, ISDN-2 Indialing (par accès de base)		
Prolongation pour une période indivisible d'un mois	€ 27	€ 22,31
Prolongation pour une période indivisible de 15 jours	€ 13,50	€ 11,16
Prolongation pour une période indivisible de 10 jours	€ 9	€ 7,44
Sur une ligne ISDN-30, par accès primaire		
Prolongation pour une période indivisible de 30 jours	€ 404,93	€ 334,66
Prolongation pour une période indivisible de 15 jours	€ 202,47	€ 167,33
Prolongation pour une période indivisible de 10 jours	€ 134,98	€ 111,55

## 3. Frais pour services complémentaires pour le GSM

Frais d'activation		
ProxiDuo	€ 25	€ 20,66
Accompte sur les frais d'activation par numéro de GSM	Max. € 350	
Numéro Gold (frais unique)	€ 198,00	€ 163,64
Configuration d'un smartphone		
	€ 10,00	€ 8,26
Configuration d'une tablette		
	€ 10,00	€ 8,26
Changement du numéro d'appel		
Jusqu'à 4 changements dans la même année	Gratuit	
À partir du 4ième changement dans la même année	€ 6,20	€ 5,12
Franchise ProxiReplace		
Pour les clients résidentiels	niet beschikbaar	
Pour les appareils appartenant aux gammes Standard, Business et Executive	€ 37	
Pour les appareils de la gamme Privilege	€ 49	

## 4. Mise en service - indemnités

<b>Non-respect de la date de mise en service</b> par ligne Classic, Duo ou numérique (ISDN-2, Twin) - indemnté conventionnelle	2 mois de redevances d'abonnement de base, majorée, le cas échéant de la redevance d'abonnement complémentaire
<b>Non-exécution de la mise en service dans le délai déterminé</b>	2 mois de redevances d'abonnement de base, majorée, le cas échéant de la redevance d'abonnement complémentaire
Ligne Classic n'est pas mise en service dans les 5 jours ouvrables qui suivent la réception de la demande ISDN-30 (accès primaire)	
Retard entre 1 et 5 jours ouvrables après RFS	100% redevance mensuelle
Retard entre 6 et 10 jours ouvrables après RFS	200% redevance mensuelle
Retard supérieur à 10 jours ouvrables après RFS	300% redevance mensuelle

## 5. Dérangement - coût des prestations

Levée d'un dérangement		
Infrastructure (jusque et y compris le point d'accès primaire) : déplacement, prestations, pièce de rechange	Gratuit	
Appareillage terminal loué ou vendu avec contrat d'entretien		
Déplacement (sauf cas prévus aux conditions générales)	€ 50	€ 41,32
Prestations par quart d'heure	Gratuit	
Pièce de rechange	Gratuit	
Appareillage terminal vendu sans contrat d'entretien		
Déplacement	€ 50	€ 41,32
Prestations par quart d'heure	€ 20	€ 16,53
Pièce de rechange sous garantie	Gratuit	
Pièce de rechange hors garantie	Sur devis	
<b>Levée d'un dérangement si responsabilité d'un tiers</b>		
Déplacement	€ 50	€ 41,32
Prestations par quart d'heure	€ 20	€ 16,53
Pièce de rechange	Sur devis	
Forfait pour légère intervention (max. 30 min. de main d'oeuvre + max. 2 m de câble ou le remplacement d'un splitter internet ou d'un point de connexion)	€ 85	€ 70,25
<b>Remplacement des terminaux internet (router, modem) pour une cause imputable au client (par exemple surcharge d'électricité sur le site, mauvaise manipulation, des dommages physiques à l'unité, ...)</b>		
Indemnité forfaitaire	€ 81,82	
<b>Supplément pour intervention en dehors de heures de service normal</b> (si non compris dans l'abonnement de la ligne)		
	€ 136	€ 112,40
<b>Supplément pour Become Office</b> (souscription immédiate au SLA Office pour 6 mois min.)		
	€ 72	€ 59,50

## 6. Déroulement - indemnités

<b>Conditions générales pour la levée d'un dérangement (service de dérangement accessible 24/24)</b>		
<b>Abonnement de base ligne Classic, Duo et numérique (ISDN-2, Twin) :</b>		
levée de la panne avant la fin du jour ouvrable qui suit l'enregistrement (heures normales de travail : du lundi au vendredi non férié de 8 h à 16 h 30)		
<b>Abonnement complémentaire</b>		
<b>Belgacom Privilege Garantie :</b>		
levée de la panne dans les 8 heures de travail qui suivent l'enregistrement (prolongation des heures normales de travail jusqu'à 18 h) + possibilité de déviation des appels vers un autre numéro (coût à charge du client)		
<b>Belgacom Office :</b>		
levée de la panne dans les 6 heures qui suivent l'enregistrement (heures de travail : 24/24) + possibilité de déviation des appels vers un autre numéro (gratuit)		
<b>Abonnement numérique (ISDN-30) :</b>		
Levée de la panne dans les 8 heures qui suivent l'enregistrement (heures de travail : 24/24)		
<b>Indemnités (contactez notre service clientèle pour connaître les conditions pour obtenir une indemnité)</b>		
Levée du dérangement après la date fixée - par ligne (conditions disponibles dans les Belgacom Centers)		
Ligne Classic, Duo et numérique (ISDN-2, Twin)		
La levée du dérangement n'est pas intervenue dans les délais prévus	Par jour de retard : indemnité conventionnelle équivalent à 1 mois de redevances d'abonnement de base, majorée, le cas échéant, de la redevance d'abonnement complémentaire	
Pas de possibilité de fixer un rendez-vous avant la fin du jour ouvrable suivant	Remboursement de la redevance d'abonnement afférente à la durée de l'interruption	
Interruption du service pendant plus de 7 jours calendriers consécutifs		
ISDN-30 (accès primaire) - au delà du jour ouvrable après avoir signalé le dérangement		
Délai supérieur à 8 heures de travail	30% redevance mensuelle	
Délai supérieur à 12 heures de travail	50% redevance mensuelle	
Délai supérieur à 24 heures de travail	100% redevance mensuelle	
Délai supérieur à 48 heures de travail	150% redevance mensuelle	
Délai supérieur à 72 heures de travail	200% redevance mensuelle	
R2		
Interruption du service se prolongeant au-delà du jour ouvrable suivant celui où elle a été signalée	€ 495,79	€ 409,74
Plus, par jour, au-delà du 3ième jour	€ 247,88	€ 204,86
Privilege et Belgacom Office (seulement ligne Classic, Duo, ISDN-2, Twin)		
Avec abonnement complémentaire Privilege Garantie		
Levée de la panne après les 8 heures ouvrables	€ 15	€ 12,39
Levée de la panne après la fin du jour ouvrable suivant le signalement - par jour de retard supplémentaire	€ 44,99	€ 37,18
Avec abonnement complémentaire Belgacom Office		
Délai net de réparation supérieur à 6 heures	150% redevance mensuelle + SLA	
Délai net de réparation supérieur à 12 heures	200% redevance mensuelle + SLA	
Délai net de réparation supérieur à 24 heures	300% redevance mensuelle + SLA	
Délai net de réparation supérieur à 48 heures	400% redevance mensuelle + SLA	
Délai net de réparation supérieur à 72 heures	500% redevance mensuelle + SLA	