

Frais spécifiques et indemnités	TVAC	HTVA
---------------------------------	------	------

1. Frais administratifs

Frais administratifs de rappel		
Frais administratifs par rappel à partir du 2e rappel	€ 10	
Frais administratifs pour demande de facture		
Facture intermédiaire	€ 4,50	€ 3,72
Facture détaillée		
Première page	Gratuit	
Par page supplémentaire	€ 0,37	€ 0,31
Demande répétée d'un duplicata (par double)	€ 4,50	€ 3,72
Non restitution d'un GSM		
Indemnité forfaitaire pour non restitution d'un GSM temporaire	€ 150	
Non restitution d'une Bizz IP box		
Indemnité forfaitaire pour non restitution d'une Bizz IP box lors de la fin du contrat	€ 350	
Résiliation anticipée		
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	
Frais administratifs de remise en service		
afin de remettre le produit en service après la suspension pour cause de non-respect des obligations	€ 30	
Reprise globale de toutes les installations d'un clients		
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
Frais administratifs lié à la sous-traitance du recouvrement		
	15% du montant total des factures impayées, avec un minimum de € 60	
Frais administratifs pour la demande des raccordements temporaires à l'étranger		
Par ligne	€ 24,20	€ 20
Montant minimum à payer par commande	€ 242	€ 200

2. Frais pour services complémentaires pour la ligne fixe

Installation d'une ligne fixe le jour de la demande (Phone Line ou ISDN-2) Surcoût pour une installation le même jour (si techniquement faisable)	€ 302,50	€ 250
Frais forfaitaires pour terrassement dans le domaine privé par mètre de tranchée Les frais de repavage sont facturés en supplément	€ 15	€ 12,39
Modification d'installation : frais forfaitaires		
Tarif standard		
Pose d'une prise supplémentaire Phone Line	€ 13,00	€ 10,74
Pose d'une prise supplémentaire ISDN	€ 24	€ 19,83
Pose du câblage intérieur au-delà du point de raccordement Le forfait comprend la fourniture et le placement		
Jusqu'à six paires - par mètre (apparent ou encastré)	€ 5	€ 4,13
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	
Déménagement de vos produits Proximus vers une nouvelle adresse	€ 59,00	€ 48,76
Main d'oeuvre pour un travail supplémentaire non repris dans les forfaits		
Par quart d'heure pour toute prestation non forfaitaire	€ 20	€ 16,53
Numéro d'annuaire		
Frais d'accès	€ 15	€ 12,39
Enregistrement ou modification de la destination d'appel	€ 15	€ 12,39
Frais d'abonnement mensuel		
Ligne simple (Phone Line ou ISDN-2)	€ 34,49	€ 28,51
Ligne avec série à sélection directe de 10 numéros	€ 43,49	€ 35,94
Repérage des appels émanant de la ligne		
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
Service de messages		
Message prédéfini par Proximus (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

Frais spécifiques et indemnités			TVAC	HTVA
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
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	non disponible	
Pour les appareils appartenant aux gammes Standard, Business et Executive	€ 37	
Pour les appareils de la gamme Privilège	€ 49	

4. Mise en service - indemnités

Non-respect de la date de mise en service par Phone Line, 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
Non-exécution de la mise en service dans le délai déterminé	
Phone Line n'est pas mise en service dans les 5 jours ouvrables qui suivent la réception de la demande	2 mois de redevances d'abonnement de base, majorée, le cas échéant de la redevance d'abonnement complémentaire
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. Déroulement - 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)	€ 60,5	€ 50,00
Prestations par quart d'heure	Gratuit	
Pièce de rechange	Gratuit	
Appareillage terminal vendu sans contrat d'entretien		
Déplacement	€ 60,5	€ 50,00
Prestations par quart d'heure	€ 20	€ 16,53
Pièce de rechange sous garantie	Gratuit	
Pièce de rechange hors garantie	Sur devis	
Levée d'un dérangement si responsabilité d'un tiers		
Déplacement	€60,5	€ 50,00
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
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, ...)		
Indemnité forfaitaire	€ 81,82	
Supplément pour intervention en dehors de heures de service normal (si non compris dans l'abonnement de la ligne)		
	€ 136	€ 112,40
Supplément pour Become Office (souscription immédiate au SLA Office pour 6 mois min.)		
	€ 72	€ 59,50

6. Dérangement - indemnités

Conditions générales pour la levée d'un dérangement			
Abonnement de base Phone Line, Duo et numérique (ISDN-2, Twin) : 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)			
Abonnement complémentaire			
Privilege Garantie : 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)			
Office : 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)			
Abonnement numérique (ISDN-30) : Levée de la panne dans les 8 heures qui suivent l'enregistrement (heures de travail : 24/24)			
Indemnités (contactez notre service clientèle pour connaître les conditions pour obtenir une indemnité)			
Levée du dérangement après la date fixée - par ligne (conditions disponibles dans les Proximus Centers)			
Phone Line, 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			
Interruption du service pendant plus de 7 jours calendriers consécutifs		Remboursement de la redevance d'abonnement afférente à la durée de l'interruption	
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 Garantie et Office (seulement Phone Line, 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 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	

Frais spécifiques et indemnités

TVAC

HTVA

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

Ed. Resp.: Proximus SA de droit public, Bd du Roi Albert II 27, B-1030 Bruxelles, TVA BE 0202.239.951 RPM Bruxelles, BE61 0001 7100 3017 BPOTBEB1.

Les prix repris sur cette liste sont d'application sous réserve d'erreurs, d'omissions ou de fautes d'impression.