



# Conditions Générales : Service de Téléphonie

## Lignes PSTN & ISDN

---

### Généralités

Vous trouverez dans le présent document les conditions générales qui s'appliquent à l'accès au service de téléphonie, à l'exclusion de l'équipement terminal. Ce service est offert dans le cadre des dispositions légales en matière de télécommunications, en particulier celles relatives au service universel des télécommunications dont Belgacom est tenue d'assurer la fourniture(\*), et celles contenues dans le cahier des charges pour le service de téléphonie vocale que tout opérateur qui fournit un service de téléphonie vocale est tenu de respecter.

### **Il convient de distinguer:**

- **Le contrat**  
Sauf dispositions contraires reprises dans les présentes conditions générales ou dans les conditions spécifiques ou sauf demande contraire du Client, le contrat est conclu verbalement. Lorsqu'un contrat écrit est établi, il est dressé en double exemplaire et signé par le Client ou par son mandataire.
- **Les conditions générales**  
Les conditions générales énumèrent l'ensemble des droits et obligations de Belgacom et de sa Clientèle dans le cadre de la fourniture du service de téléphonie.
- **Les conditions spécifiques**  
Les conditions spécifiques peuvent déroger aux conditions générales.  
Elles s'appliquent aux prestations offertes en option par Belgacom.
- **La liste des prix**  
La liste des prix, disponible sur le site internet de Belgacom ([www.belgacom.be](http://www.belgacom.be)), énonce l'ensemble des prix des prestations de Belgacom. Des extraits actualisés peuvent être obtenus sur simple demande adressée au service local de Belgacom.

Le contrat, les conditions générales, les prescriptions techniques pour le raccordement des maisons unifamiliales et des autres immeubles, la liste des prix et, le cas échéant, les conditions spécifiques constituent l'ensemble du contrat conclu par le Client et Belgacom. Ces documents peuvent être obtenus dans tous les services de Belgacom accessibles au public ou en téléphonant au service à la Clientèle.

Lorsque, en réponse à une demande donnée, Belgacom estime qu'il n'est pas raisonnable de fournir l'accès au service de téléphonie aux conditions prévues par les présentes conditions générales et la liste des prix, elle se réserve le droit de modifier lesdites conditions moyennant l'accord de l'Institut Belge des services Postaux et des Télécommunications.

(\*) Le Service Universel dont Belgacom est tenue d'assurer la fourniture comporte les prestations suivantes:

1° la mise à disposition, sur tout le territoire, à toute personne qui en fait la demande, à sa résidence principale, du service de téléphonie vocale de base et de l'accès au réseau public fixe de base permettant la fourniture de ce service ainsi que la communication par télécopie des groupes I, II et III et l'utilisation d'un appareillage terminal modem de norme UIT V90 capable de se synchroniser avec un autre appareillage terminal de norme UIT V90;

2° l'acheminement gratuit des appels d'urgence;

3° la mise à disposition, gratuitement, 24 heures/24 et 7 jours/7, d'un service d'assistance permettant aux Clients de signaler le dérangement d'une ligne ou des difficultés à établir une communication;

## -Conditions Générales

### Service de Téléphonie

4° la mise à disposition d'un service de renseignements: ce service communique à toute personne qui en fait la demande, soit le numéro d'appel, soit le nom et l'adresse du titulaire d'un raccordement au réseau téléphonique de Belgacom, ou au réseau d'un autre opérateur de téléphonie vocale avec qui Belgacom a conclu un accord à cet effet, à l'exception des numéros privés.

5° la fourniture d'un service minimum en cas de non-paiement de la facture téléphonique, sur le raccordement dont question au point 1° ci-dessus, dans le cadre d'une utilisation par une personne physique à des fins domestiques privées;

6° l'établissement, la maintenance et le fonctionnement de postes téléphoniques payants publics;

7° publication du Guide dans les zones ou personne n'édite un tel annuaire;

8° la fourniture du service de téléphonie vocale à des conditions tarifaires plus avantageuses pour certaines catégories de Clients.

Les présentes conditions générales visent les prestations dont question aux points 1° à 5° ci-avant.

#### Lexique

Pour l'application des présentes conditions générales, il faut entendre par:

- **Belgacom:**  
l'entreprise publique autonome, société anonyme de droit public dont le siège social est établi au 27 du boulevard du Roi Albert II, à 1030 Bruxelles, TVA BE 0202 239 951 R.P.M. Bruxelles.
- **Client:**  
personne physique ou morale, ou association de fait avec qui Belgacom a conclu le contrat.
- **Consommateur :** toute personne physique ou morale qui utilise le service de téléphonie à des fins excluant tout caractère professionnel
- **Réseau téléphonique public:**  
infrastructure publique de télécommunications de Belgacom utilisée par celle-ci pour l'exploitation du service de téléphonie et qui termine au Point de terminaison.
- **Service local:**  
ensemble des services auprès desquels toute personne peut obtenir des informations sur le service de téléphonie, et auxquels le Client peut s'adresser pour obtenir un accès à ce service ou pour régler toute matière relative au contrat qui le lie à Belgacom.  
Le service local comprend au moins:

- a) le service à la Clientèle auquel toute correspondance peut être adressée;
- b) le service téléphonique à la Clientèle;
- c) les points de vente Belgacom, où toute personne peut être reçue.

- **Abonnement ordinaire:**  
abonnement relatif à un raccordement permanent au service de téléphonie.

- **Abonnement temporaire:**  
abonnement relatif à un raccordement non permanent au service de téléphonie, c'est-à-dire réalisé:
  - a) dans un bâtiment définitif à l'occasion d'événements passagers tels que congrès, expositions, manifestations sportives, etc.;
  - b) dans un abri qui peut être facilement déplacé, une baraque sur un chantier ou toute autre construction installée à titre temporaire ou précaire.

- **Numéro public:**

numéro d'appel figurant dans le Guide, et/ou dans le fichier des Renseignements de Belgacom.

- **Numéro privé:**

numéro d'appel qui ne figure pas dans le Guide et qui n'est pas communiqué par les Renseignements.

- **Demande enregistrée:**

demande reçue par Belgacom accompagnée de toutes les informations demandées par elle pour pouvoir réaliser le raccordement.

- **Point de terminaison:**

le point auquel un utilisateur final accède au réseau téléphonique public de Belgacom

- **Dérangement:**

état d'un raccordement téléphonique tel qu'il est impossible au Client d'émettre ou de recevoir des communications ou tel que les communications sont de mauvaise qualité, qui a été signalé par le Client au numéro gratuit mentionné dans les annuaires des téléphones et qui a été confirmé verbalement par Belgacom.

- **Annuaire (le Guide)/fichier des Renseignements (1307):**

un fichier reprenant les données des clients d'un service téléphonique, accessible au public dans le Guide ou via les Renseignements.

## **-Conditions Générales**

### **Service de Téléphonie**

#### **Procédure de conclusion du contrat**

##### **Demande d'accès**

1. Toute personne désireuse d'obtenir un accès au réseau téléphonique public et au service de téléphonie offert par Belgacom peut en introduire la demande auprès d'elle, de préférence au service local.

2. Belgacom ne peut refuser d'accéder à cette demande, sauf pour l'un des motifs suivants:

a) la personne qui en fait la demande refuse de s'identifier et d'apporter la preuve d'un domicile ou d'une résidence fixe dans l'Union Européenne, sur base de documents officiels délivrés par une autorité belge;

b) la personne qui en fait la demande ne respecte pas les obligations qui, d'une part, lui incombent en vertu d'un autre contrat qui la lie à Belgacom et qui, d'autre part, ne font l'objet d'aucune contestation fondée. En cas de plainte relative à la facturation, il est renvoyé au chapitre « Contestations de factures »;

c) la personne qui en fait la demande refuse de produire la preuve de l'existence d'une garantie bancaire inconditionnelle à première demande que Belgacom lui aurait demandée.

d) la personne qui en fait la demande n'apporte pas la preuve qu'elle dispose des pouvoirs nécessaires pour soucrire un abonnement au nom de la société dont elle prétend être le représentant.

Le Client peut introduire un recours contre cette décision en suivant la procédure prévue aux articles 75 et suivants des présentes conditions générales.

#### **Entrée en vigueur et durée du contrat**

3. Sauf convention contraire, le contrat est conclu et prend effet le jour de l'acceptation de la demande enregistrée par Belgacom. Le Client recevra à cet effet un document de confirmation reprenant au moins ses noms et adresse, l'adresse de raccordement, le numéro d'appel de ce raccordement et les prestations faisant l'objet du contrat. Sauf disposition contraire, le contrat est conclu pour une durée initiale d'un (1) an et ce pour tout nouveau raccordement. A l'échéance pour le client consommateur, il sera reconduit automatiquement pour une durée indéterminée. Le Client peut alors le résilier à tout moment moyennant un préavis de 1 mois notifié selon les modalités de l'article 72. Si le contrat est conclu avec un client professionnel (client non consommateur), à l'échéance de sa durée initiale, le contrat sera automatiquement reconduit pour des périodes successives de la même durée que le contrat initialement conclu, sauf si le client résilie son contrat à la fin de la période contractuelle convenue moyennant un délai de préavis d'un mois notifié selon les modalités de l'article 72.

#### **Modifications des conditions du contrat**

4. Belgacom s'engage à informer les Clients concernés, par tout moyen approprié, des modifications des conditions du contrat. Cette information sera donnée au minimum 1 mois avant l'entrée en vigueur pour une modification des conditions générales ou spécifiques ou pour une majoration des prix et au minimum un jour à l'avance dans le cas d'une diminution de prix.

5.a Le Client qui, à l'occasion d'une modification des conditions générales ou des conditions spécifiques n'accepte pas les nouvelles conditions, peut résilier son contrat sans que l'indemnité de dédit dont question à l'article 72 ne soit due, au plus tard le dernier jour du mois qui suit l'entrée en vigueur des modifications, pour autant que ces modifications soient défavorables à la situation du Client. En cas d'augmentation tarifaire, autre que l'indexation prévue à l'article 5.b, le Client peut résilier son contrat sans pénalité au plus tard le dernier jour du mois qui suit la réception de la première facture après l'entrée en vigueur de cette augmentation tarifaire. La résiliation devra intervenir soit par lettre recommandée à la poste, soit personnellement dans un point de vente de Belgacom. Dans ce dernier cas, un accusé de réception sera remis au Client.

5.b Belgacom peut revoir et adapter ses prix une fois par an, dans le courant du mois de janvier, en fonction de l'indice des prix à la consommation. Etant donné qu'il s'agit d'une indexation au sens de l'article 108§2 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques et non d'une augmentation tarifaire, le Client n'a pas le droit de résilier le contrat conformément à l'article 5.a.

## **-Conditions Générales**

### **Service de Téléphonie**

#### **Prestations et obligations de Belgacom**

##### **Service de téléphonie**

6. Belgacom est tenue de mettre en oeuvre les moyens nécessaires au bon fonctionnement du service de téléphonie. Elle seule détermine les moyens techniques nécessaires à la réalisation de l'accès à ce service.

7. Le réseau téléphonique public de Belgacom est divisé en zones, lesquelles comprennent plusieurs réseaux locaux.

Chaque réseau local est desservi par un central téléphonique.

Les limites des zones et des réseaux sont fixées par Belgacom. Si une modification de ces limites entraîne une augmentation des prix, les Clients concernés en sont informés et ont la possibilité de résilier le contrat conformément à l'article 5.

8. Belgacom offre au Client un raccordement normal, c'est-à-dire un raccordement au central de la zone téléphonique du Client, considéré, sur le plan technique, comme étant le plus approprié pour le desservir.

9. Un raccordement exceptionnel est un raccordement relié, à la demande du Client, à un central de la même zone téléphonique autre que celui fixé par Belgacom.

Belgacom accède à la demande du Client dans la mesure des possibilités techniques.

Le contrat relatif à un raccordement exceptionnel est constaté par écrit.

10. Au moyen de son raccordement, le Client peut obtenir à tout moment des communications vers tous les autres raccordements au réseau téléphonique public de Belgacom, vers tous les raccordements à un autre réseau téléphonique public interconnecté à celui de Belgacom, vers tous les raccordements à un service de télécommunication mobile offert au public interconnecté au réseau téléphonique public de Belgacom et vers tout service accessible par le réseau téléphonique public de Belgacom ou tout prestataire de service interconnecté à celui-ci.

Lorsque les équipements techniques le permettent, le Client peut obtenir, que certains types d'appel soient rendus impossibles au départ de son raccordement. L'activation de cette restriction a lieu contre paiement, sauf en ce qui concerne la restriction d'appels vers les numéros nationaux à taux majorés, numéros nationaux à taux majorés utilisés pour la fourniture de contenu pour adulte, numéros internationaux à taux majorés qui ne sont pas exploités conformément au plan de numérotation téléphonique international E164.

Belgacom offre la fonction de sélection de transporteur appel par appel et la fonction de présélection du transporteur, avec une possibilité de dérogation appel par appel.

##### **Réparation - entretien**

11. L'infrastructure publique de télécommunications de Belgacom, en ce compris le point de terminaison, est propriété de Belgacom. Celle-ci en assure la protection en bon père de famille. Elle seule est habilitée à en assurer les travaux d'entretien et de réparation.

##### **Délais**

12. §1. Sauf autre délai convenu avec le Client, Belgacom s'engage à mettre tout en oeuvre pour réaliser les raccordements dans un délai maximum de cinq jours ouvrables pour un simple raccordement. Si ce délai ne peut être respecté, Belgacom s'engage à informer le Client des motifs du retard et du nouveau délai pour satisfaire à sa demande.

Lorsque Belgacom n'a pas réalisé le raccordement :

- dans un délai de cinq jours ouvrables ou à la date convenue avec le Client pour un simple raccordement
- à une date convenue avec le Client pour les lignes ISDN-2, Belgacom Twin et Belgacom Duo Line.

hors les hypothèses où le retard est imputable au Client, à un autre opérateur ou dans les cas de force majeure, le Client a droit à une indemnité équivalant à deux mois de redevance d'abonnement de base, majorée, le cas échéant, de la redevance d'abonnement complémentaire pour les Services malins .

Le présent alinéa ne s'applique pas aux faisceaux à sélection directe véhiculant du trafic entrant, aux lignes en cascade (lignes reliées entre elles de telle sorte que les appels aboutissant sur la ligne principale sont déviés automatiquement sur une autre ligne libre de la cascade), aux accès au service de téléphonie via des lignes numériques à un débit de 2 Mbit/s (R2) et aux accès ISDN-30.

Le délai pour la réalisation d'un raccordement court à partir du jour où la demande enregistrée est acceptée par Belgacom.

§2. De même, Belgacom s'engage à mettre tout en oeuvre pour lever les dérangements avant la fin du jour ouvrable suivant celui où ils lui auront été communiqués.

## **-Conditions Générales**

### **Service de Téléphonie**

Lorsque Belgacom n'a pas levé le dérangement avant la fin du jour ouvrable suivant celui où il lui a été signalé ou dans le délai convenu avec le Client, hors les hypothèses où le retard est imputable au Client, à un autre opérateur ou dans les cas de force majeure, le Client a droit, par jour calendrier de retard, à une indemnité équivalant à un mois de redevance d'abonnement de base ou si le Client a souscrit à un forfait Belgacom, un mois de la redevance d'abonnement de ce forfait, majoré, le cas échéant, de la redevance d'abonnement complémentaire pour les Services malins. Le présent alinéa ne s'applique pas aux faisceaux à sélection directe véhiculant du trafic entrant, aux accès au service de téléphonie via des lignes numériques à un débit de 2 Mbit/s (R2) et aux accès ISDN-30 (PRA).

§3. Lorsque, suite à un cas de force majeure, Belgacom ne peut réaliser le raccordement ou lever le dérangement dans le délai prévu, elle communique au Client le délai dans lequel sa demande sera probablement satisfaite.

13. Lorsque le raccordement ne peut être réalisé dans un délai de huit jours ouvrables, un terminal temporaire sera proposé au Client jusqu'au moment de la réalisation du raccordement définitif, sauf dans les cas suivants:

- a) un délai de réalisation plus lointain a été convenu avec le Client;
- b) le retard est dû au fait du Client;

Ce terminal permet au Client d'émettre et de recevoir des appels de téléphonie vocale. Le service ainsi offert provisoirement au Client ne comporte pas les prestations complémentaires du service de téléphonie.

Le numéro d'appel définitif du service de téléphonie est attribué au Client avant la mise à disposition du terminal temporaire. Si Les appels qui y parviennent doivent être déviés vers le terminal temporaire jusqu'à la réalisation du raccordement téléphonique, cette déviation se fait sans frais pour le Client.

Les frais d'accès et la redevance d'abonnement au service de téléphonie sont dus par le Client dès la mise à sa disposition du terminal temporaire. Les appels émis au moyen du terminal temporaire avant la réalisation du raccordement téléphonique sont facturés au tarif téléphonique normal.

Le Client est tenu de garder le terminal temporaire en Belgique, de prendre toute précaution utile afin de le maintenir en bon état et de le restituer à Belgacom aussitôt après la réalisation du raccordement téléphonique. Le Client est responsable de toute détérioration, perte ou destruction de ce terminal pendant toute la période où il est en sa possession. Si le terminal temporaire ne peut être restitué dans les 30 jours calendrier après la réalisation du raccordement, une indemnité forfaitaire lui sera portée en compte. Les appels éventuellement émis par le Client au moyen du terminal temporaire après la réalisation du raccordement téléphonique lui sont facturés au tarif d'utilisation.

Le présent article ne s'applique aux faisceaux à sélection directe véhiculant du trafic entrant, aux accès au service de téléphonie via des lignes numériques à un débit de 2 Mbit/s (R2), aux accès, Belgacom Duo Line, Belgacom Twin® et aux accès ISDN-30 (PRA).

#### **Numéro d'appel**

14. Belgacom est tenue d'accorder un seul numéro par ligne.

La procédure d'attribution des numéros d'appel est automatisée. Cependant, s'il en exprime le souhait, le Client pourra, contre paiement d'un prix forfaitaire et d'une redevance d'abonnement complémentaire dont les montants sont fixés dans la liste des prix et en fonction des possibilités techniques, choisir son numéro parmi les numéros disponibles au moment de la demande.

15. Le Client conserve son numéro jusqu'à la fin du contrat, sauf si Belgacom est obligée de le modifier pour des raisons de service. Dans ce cas, le Client en sera averti au moins six mois à l'avance.

S'il le souhaite, le Client peut demander à Belgacom de modifier son numéro d'appel. Cette modification a lieu contre paiement.

Sauf demande contraire du Client, Belgacom communique, pendant trois mois, le nouveau numéro d'appel attribué par elle aux correspondants appelant l'ancien, sauf s'il s'agit d'un numéro privé, dans tous les cas de changement de numéro d'appel, que ce changement résulte d'une décision de Belgacom, d'une demande du Client ou d'un déménagement.

Cette communication est gratuite si le Client accepte le message standard proposé par Belgacom. Moyennant paiement, le Client peut obtenir que le message standard soit remplacé par un autre message.

Si les conditions techniques le permettent, le Client peut également obtenir, contre paiement, que ce service soit prolongé au-delà de la période de trois mois.

## **-Conditions Générales**

### **Service de Téléphonie**

16. Si les conditions techniques le permettent, le Client peut obtenir, moyennant paiement, la présentation, sur sa ligne, des numéros ou des noms et numéros des correspondants qui l'appellent et qui ne sont pas opposés à cette présentation. Pour lire ces numéros ou noms et numéros, il doit disposer d'un terminal approprié. La présentation du nom s'effectue sur base de la mention telle que reprise dans l'annuaire, avec l'initiale du prénom. A défaut de mention dans le Guide, le nom du titulaire de la ligne est repris. Lorsque l'appel émane d'un raccordement au réseau d'un autre opérateur, la présentation du numéro de l'appelant n'est possible que si cet opérateur permet la transmission des numéros vers le réseau de Belgacom. Par contre, la présentation du nom de l'appelant est impossible.

Si l'appelant dispose d'un numéro privé, ni son numéro ni son nom ne sont envoyés de manière standard sauf si le titulaire a donné son accord grâce à une manoeuvre sur son appareil téléphonique.

Le Client peut s'opposer gratuitement de manière permanente à la transmission de son nom et numéro à l'appelé ou à la présentation de son nom et numéro sur l'appareil de l'appelé par une manoeuvre effectuée sur son poste téléphonique. S'il dispose d'un poste téléphonique à clavier multi-fréquences, il peut également s'y opposer, gratuitement, appel par appel

Les numéros des personnes appelant les services d'urgence tels que définis dans l'arrêté royal du 2 février 2007 sont systématiquement présentés à ces derniers, même si le Client a empêché l'envoi de son numéro.

Le Client dont la ligne se trouve en état de restriction permanente à la présentation du nom et numéro peut permettre gratuitement cette présentation de manière permanente, par une manoeuvre effectuée sur son poste téléphonique. S'il dispose d'un poste téléphonique à clavier multi-fréquences, il peut également permettre cette présentation gratuitement appel par appel.

En cas de déviation ou de transfert d'appel par l'appelé, seul le numéro ou le nom et numéro de l'appelant est présenté à l'appelé. Le Client peut refuser les appels anonymes en s'abonnant, contre paiement, au service ACR (Anonymous Call Rejection).

Lorsque le Client émet un appel vers un raccordement au réseau d'un autre opérateur, Belgacom transmet son numéro vers cet opérateur si elle a conclu avec lui un accord de réciprocité et si le Client ne s'est pas opposé à la présentation de son numéro. Le Client peut obtenir, auprès du service local de Belgacom, la liste des opérateurs avec lesquels Belgacom a conclu un accord de réciprocité sur la présentation des numéros.

Lors de l'envoi d'un SMS au départ d'une ligne fixe, le numéro de l'appelant est toujours présenté.

#### **Modification et suspension des prestations**

17. Si les conditions d'exploitation ou d'organisation du réseau téléphonique public l'exigent, Belgacom peut modifier les caractéristiques techniques de ses prestations.

Dans la mesure où la modification est défavorable au Client, Belgacom en informera sa Clientèle dans les meilleurs délais par tout moyen approprié. Sauf le cas de force majeure, Belgacom informe sa Clientèle au moins six mois à l'avance de tout changement nécessitant le remplacement ou la modification de certains équipements terminaux. Le Client qui n'accepte pas cette modification peut résilier le contrat conformément à l'article 5.

18. La maintenance et le développement du réseau téléphonique public peuvent conduire Belgacom à limiter ou à suspendre le service de téléphonie.

Belgacom s'engage à réduire la portée de la limitation ou suspension du service de téléphonie et à en réduire la durée au temps strictement nécessaire à la réalisation de ces travaux ; elle en informera les Clients concernés par tout moyen approprié et si possible de manière individuelle.

#### **Guide et Renseignements**

19. Les fonctions du Guide et les Renseignements 1307 sont : retrouver le numéro d'appel d'un client sur base du nom et de l'adresse qu'il a communiqués et/ou sur base du numéro d'appel, retrouver le nom et l'adresse du client et/ou sur base de l'activité professionnelle, retrouver le numéro d'appel et le nom et l'adresse du client (seulement pour les indépendants et sociétés).

20. Mention dans le fichier des Renseignements 1307 : sont mentionnés gratuitement le nom, l'initiale du prénom, l'adresse de raccordement et le numéro de téléphone tels que transmis par votre opérateur télécom. L'activité professionnelle peut également être mentionnée pour les indépendants et les sociétés.

21. Mention dans l'annuaire Pages Blanches :

21.1. Le Client peut obtenir une mention gratuite dans le Guide, sous la liste de commune où se trouve le raccordement. Le Client qui dispose de plusieurs lignes téléphoniques dans une même commune a droit à une seule mention gratuite dans laquelle chaque numéro qui lui est attribué peut être repris une seule fois, quel que soit le type de raccordement. Les personnes physiques cohabitant avec le titulaire de la ligne, ont droit, moyennant accord écrit de ce dernier, à une mention gratuite sous leur propre nom et ce, suivant les règles reprises à l'article 21.2.

## **-Conditions Générales**

### **Service de Téléphonie**

21.2 Les données suivantes paraissent gratuitement dans le Guide : le nom, l'initiale du prénom, (pour les entreprises : la dénomination officielle) l'adresse du raccordement et le numéro d'appel tels que transmis par votre opérateur télécom. Si le client le désire, le prénom peut être repris en entier. Sauf avis contraire du client, au plus tard 6 mois avant la date de clôture du Guide dans lequel la mention est reprise, la mention sera reconduite tacitement dans les publications ultérieures du Guide..

21.3. Moyennant paiement d'une redevance annuelle, le client peut obtenir des mentions supplémentaires, des données informatives, des lignes de texte supplémentaires ou une impression du nom en grandes lettres. Toutes ces insertions payantes sont reprises automatiquement dans les publications ultérieures du Guide, sauf avis contraire du client adressé par écrit au plus tard 6 mois avant la date de clôture du Guide dans lequel la mention sera reprise. Le numéro d'un client peut également être repris dans la mention d'un autre client, qu'il soit ou non déjà mentionné dans le Guide, et ceci est toujours payant..

21.4. Le client est responsable de l'exactitude des données qu'il communique à Belgacom. Les plaintes éventuelles doivent, pour être recevables, être introduites par écrit, endéans les 60 jours après la date de publication du Guide.

21.5. La publication du Guide se fait conformément à la réglementation en vigueur..

22. Tout changement d'un élément d'identification du client ou du raccordement sera introduit le plus rapidement possible dans la base de données du Guide, ainsi que dans le fichier des Renseignements.

23.1. Les clients qui ne souhaitent pas que leur numéro de téléphone, nom et adresse soient mentionnés dans le Guide ou dans le fichier des Renseignements 1307 peuvent gratuitement s'y opposer. Le numéro de téléphone du client est par conséquent un numéro privé. Le nom et l'adresse de clients ayant des numéros privés ne sont communiqués, conformément à la réglementation en vigueur qu'à l'éditeur du Guide à la seule fin de pouvoir leur fournir un annuaire.

23.2. Les clients qui ne souhaitent pas que leur nom et adresse puissent être retrouvés sur base de leur numéro de téléphone peuvent gratuitement s'y opposer sur le site [www.phoneinfo.be](http://www.phoneinfo.be). Les clients qui ne souhaitent pas que leur numéro de téléphone, nom et adresse puissent être retrouvés sur base de leur activité professionnelle peuvent gratuitement s'y opposer sur le site [www.phoneinfo.be](http://www.phoneinfo.be).

24. Conformément à la réglementation en vigueur, Belgacom communique le numéro de téléphone, le nom et l'adresse du client à tous les éditeurs d'annuaires et fournisseurs d'un service de renseignement téléphonique sauf si le client a un numéro privé ou a fait savoir qu'il ne voulait pas être repris dans ces fichiers sur le site [www.phoneinfo.be](http://www.phoneinfo.be).

Belgacom peut contre paiement mettre les données que le client fait mentionner dans le Guide à la disposition de tiers, sauf si le client a un numéro privé ou si le client s'y est opposé sur le site [www.phoneinfo.be](http://www.phoneinfo.be).

#### **Protection de la vie privée**

25. Belgacom enregistre dans ses fichiers des données relatives à ses Clients telles que des données d'identification, données sur l'usage que le Client fait des produits et services Belgacom, données de trafic du Client (e.a. numéros appelés, date et heure des appels et communications internet, type d'appel), données de facturation et de paiement, données techniques. Ces données peuvent être traitées pour les finalités suivantes:

- la livraison et facturation des services demandés par le Client ;
- l'interconnexion avec les réseaux électroniques de communication d'autres opérateurs et leur facturation ;
- l'administration Client ;
- gestion de litige;
- la réalisation d'opérations d'information ou de promotion sur les produits et services offerts par le groupe Belgacom , par courrier, SMS ou E-mail;
- l'établissement de profils d'utilisateurs à des fins de marketing sur base de l'utilisation par le Client des produits et services du groupe Belgacom et de données socio-démographiques.
- la confection et publication du Guide ainsi que la fourniture ;
- la lutte contre la fraude et les infractions envers Belgacom, ses employés, ses Clients ou ses fournisseurs;
- le contrôle de qualité des services;
- études de marché;
- la commercialisation des numéros de téléphone et adresses qui sont mentionnés dans les annuaires ;
- la réalisation de campagnes d'information ou de promotion pour des produits et services de tiers via une annexe à la facture ;
- le planning et l'organisation de l'infrastructure de télécommunications.

## **-Conditions Générales**

### **Service de Téléphonie**

Les données Clients sont conservées jusqu'à maximum 10 ans après que la personne en question n'est plus Client chez Belgacom. D'autres délais de conservation sont d'application pour certaines catégories de données, comme les données trafic qui ne sont conservées que pendant 12 mois.

Les Clients qui ne souhaitent pas recevoir des informations commerciales sur les produits et services du groupe Belgacom peuvent le notifier au Service local, via le numéro gratuit 0800 99 487 ou online via e-Services.

Les données d'identification et les profils des Clients peuvent être partagés avec les filiales du Groupe Belgacom en vue de campagnes de marketing ou de publicité pour les produits et services du Groupe Belgacom. Les Clients qui s'y opposent peuvent en informer Belgacom par le Service local via le numéro gratuit 0800 99 981.

Les Clients qui ne souhaitent pas recevoir des informations commerciales sur les produits et services de tiers via une annexe à la facture peuvent le notifier au Service local.

Les Clients qui ne souhaitent pas que leur numéro de téléphone et adresse tels que publiés dans l'annuaire soient commercialisés par Belgacom peuvent le notifier au Service local. Les numéros privés ne sont d'office pas commercialisés.

Les données relatives aux Clients qui ont résilié leurs contrats avec Belgacom peuvent être utilisées par le Groupe Belgacom pour les informer des produits et services du Groupe Belgacom, sauf si le Client a marqué son désaccord par le Service local.

Les fichiers de Belgacom sont rendus accessibles aux tiers qui travaillent au nom ou pour le compte de Belgacom et aux agents et partenaires commerciaux qui vendent des produits et services pour le compte de Belgacom.

Dans tous les cas, leur accès est limité aux données dont ils ont besoin pour l'exécution de leur contrat avec Belgacom. Les données Clients peuvent être communiquées aux autorités compétentes dans les cas prévus par la loi.

Les clients qui ne souhaitent pas que leur numéro de téléphone et adresse tels que publiés dans le Guide soient commercialisés par Belgacom peuvent le notifier au Service local.

Les données que le client fait mentionner dans le Guide et dans le fichier de Renseignements sont communiquées aux éditeurs d'annuaires et fournisseurs de services de renseignements.

Si, à l'exception des cas visés ci-dessus, des données relatives aux Clients sont transmises à des tiers par Belgacom, les Clients en recevront, par tout moyen approprié, une information spécifique. En plus, dans les circonstances prévues par la loi, il auront la possibilité de s'y opposer.

Le Client a un droit d'accès et de rectification pour les données qui le concernent. Le Client peut à cet effet adresser une demande datée, signée et accompagnée d'une copie de sa carte d'identité au département juridique de Belgacom, 27 Boulevard du Roi Albert II à 1030 Bruxelles.

Le Client est mis au courant du fait que les appels vers ou depuis le Service Clientèle de BELGACOM peuvent être enregistrés, afin de servir de preuve en cas de contestation d'une transaction commerciale. Le Client accepte cet enregistrement et y donne son consentement. Les appels vers ou depuis le service Clientèle de Belgacom peuvent également être enregistrés, ceci en vue d'un contrôle de la qualité du service.

26. Le Client qui désire que son numéro d'appel ne soit pas mentionné dans le Guide et/ou que Belgacom ne communique aucun renseignement sur celui-ci, sauf en cas de demande des services d'urgence ou si la loi lui en fait l'obligation, en fait part à Belgacom. Les numéros privés peuvent être communiqués à des tiers qui travaillent pour le compte de Belgacom et aux agents et partenaires commerciaux qui vendent des produits et services pour le compte de Belgacom si cette information est nécessaire pour l'exécution de leur contrat avec Belgacom.

#### **Appels malveillants**

27. Le Client qui reçoit des appels malveillants peut demander à Belgacom d'identifier le numéro à l'origine de ces appels. Si l'identification est possible techniquement, Belgacom invite le titulaire du numéro à cesser les appels.

Si le Client reste malgré tout victime de ces appels, il peut s'adresser au Service de Médiation. A la demande de celui-ci, Belgacom lui communique l'identité et l'adresse du titulaire des appels malveillants, en vue de leur communication au Client.

Une brochure contenant plus d'informations à cet égard est disponible dans les services locaux de Belgacom.

#### **Obligations du Client**

28. Le Client est seul responsable envers Belgacom de l'utilisation du raccordement.

Le Client doit s'assurer que les appels émis vers les services d'urgence, le soient via une ligne dont l'adresse physique correspond à l'adresse réelle de l'appelant. Dans le cas contraire, Belgacom ne peut en aucun cas être tenue pour responsable de l'envoi des secours à une mauvaise adresse, ni pour les dommages direct et/ou indirects lié à ce fait.

## **-Conditions Générales**

### **Service de Téléphonie**

29. Toute personne qui a demandé un raccordement, une modification de son raccordement, un transfert de son numéro ou le portage de celui-ci, et qui y renonce avant la réalisation, est tenue d'indemniser Belgacom pour les frais déjà encourus.

Ceux-ci sont plafonnés aux montants prévus par la Liste des prix pour l'accès au service de téléphonie, pour la réalisation de la modification ou pour le transfert ou le portage du numéro selon le cas.

30. Les sommes dues au titre du présent contrat font l'objet de factures adressées au Client, à l'adresse mentionnée par le Client ou au tiers payeur désigné par celui-ci. La désignation d'un tiers payeur n'exonère pas, en cas de défaillance de celui-ci, le Client de son obligation de paiement. Le tiers payeur n'acquiert aucun droit sur le raccordement.

31. Le Client qui quitte ou cède son habitation ou son entreprise sans résilier ou céder son contrat, reste responsable du paiement des sommes dues à Belgacom et de l'usage du raccordement.

32. Belgacom doit être immédiatement informée par écrit de tout changement intervenu dans un des éléments d'identification du Client.

33. Il est interdit au Client de modifier l'infrastructure publique de télécommunications, en ce compris le point de terminaison. Il doit se comporter en bon père de famille vis-à-vis des installations de Belgacom qui se trouvent dans les lieux qu'il occupe seul ou en commun avec d'autres personnes.

34. Seuls les équipements terminaux satisfaisant à toutes les conditions légales peuvent être reliés au point de terminaison. Les frais que Belgacom doit supporter à la suite d'une infraction à cette disposition sont à charge du Client.

35. Pour le raccordement des équipements terminaux, le Client est tenu de respecter les prescriptions techniques, afin d'éviter des dérangements au réseau.

Belgacom peut inviter le Client à réduire le nombre des équipements terminaux raccordés lorsqu'elle constate que les prescriptions techniques ne sont pas respectées. Les frais que Belgacom doit supporter à la suite d'une infraction à cette disposition sont à charge du Client.

36. Le Client doit permettre aux personnes travaillant pour Belgacom, qui justifient de leur qualité, l'accès aisé, à toute heure convenable, aux lieux empruntés par les différentes composantes du raccordement et ce, jusqu'au point de terminaison.

37. Le Client ne peut perturber le trafic sur le réseau téléphonique public.

38. De manière à ne pas perturber la bonne marche du service, le Client est tenu d'adapter le nombre de lignes auxquelles son équipement terminal est raccordé au volume de trafic à écouler. A cette fin, le Client peut être tenu de prendre les mesures prescrites par Belgacom.

Les mêmes obligations s'imposent à lui lorsqu'il entreprend une action susceptible d'entraîner un usage intensif des raccordements, même si celui-ci est occasionnel.

#### **Structure tarifaire**

39. La structure tarifaire comprend les frais d'accès au service de téléphonie, la redevance d'abonnement et le prix des communications.

#### **Frais d'accès au service de téléphonie**

40. §1. La réalisation d'un raccordement normal au réseau téléphonique public donne lieu au paiement des frais suivants:

a) frais forfaitaires de déplacement, le cas échéant; ces frais sont perçus une seule fois pour la réalisation simultanée de plusieurs raccordements téléphoniques demandés à une même adresse et par un même Client.

b) frais forfaitaires pour la pose d'un point de terminaison; ces frais couvrent également le tirage des câbles, dans une gaine existante ou en tranchée ouverte répondant aux prescriptions techniques fixées par Belgacom, entre le bord de la voie publique pourvue d'une chaussée la plus proche, à l'exception des autoroutes et des routes pour automobiles, et le bâtiment où doit être réalisé le raccordement; lorsque ce raccordement est réalisé dans un immeuble d'habitation qui constitue la résidence principale du demandeur, ces frais couvrent également la pose d'au maximum 100 mètres de câbles en domaine public autre qu'une voie publique pourvue d'une chaussée.

c) frais par mètre pour la pose, à l'intérieur de l'immeuble, en apparent ou dans des canalisations existantes, du câble nécessaire pour la réalisation de six raccordements au maximum.

§2. Sont facturés séparément au Client:

a) les frais découlant de la pose d'un câble en domaine public, sauf le cas visé au §1er, b) et les frais de traversée d'une chaussée pour l'établissement d'un raccordement sur un terre plein ou sur un espace non accessible aux véhicules séparant deux ou plusieurs chaussées;

b) les frais de dossier subséquents à l'utilisation d'une propriété ne faisant pas partie de la voie publique pour la réalisation de son raccordement;

c) le coût des travaux réalisés à la demande du Client.

## **-Conditions Générales**

### **Service de Téléphonie**

Si le Client le souhaite, Belgacom établit un devis des travaux à effectuer et le lui communique préalablement pour accord.

41. La mise en service de la ligne donne lieu au paiement d'une indemnité forfaitaire qui couvre les frais de dossier ainsi que les travaux éventuels dans les locaux de Belgacom, les travaux effectués sur des câbles, des lignes aériennes et des équipements connexes existants ou les travaux sur une voie publique munie d'une chaussée, à l'exception des autoroutes et des routes pour automobiles.

Lorsque la mise en service de plusieurs lignes est demandée simultanément à une même adresse et par un même Client, l'indemnité est réduite de moitié pour les lignes au-delà de la première.

42. Pour l'application des articles 40 et 41 des présentes conditions générales, les termes « chaussée », « autoroute » et « route pour automobiles » doivent être compris dans le sens que leur donne l'arrêté royal portant règlement général sur la police de la circulation routière.

43. Pour la réalisation d'un raccordement exceptionnel et la mise en service consécutive de la ligne, Belgacom établit un devis des travaux nécessaires pour satisfaire à la demande du Client et le lui communique préalablement pour accord.

#### **Redevance d'abonnement**

44. La mise à disposition d'un raccordement normal au réseau téléphonique public donne lieu au paiement d'une redevance d'abonnement de base.

45. La redevance d'abonnement de base couvre la mise à disposition du service téléphonique ainsi que les travaux d'entretien. Il couvre également la levée d'un dérangement dans le réseau téléphonique public, y compris le point de terminaison, pendant les heures normales de travail (les jours ouvrables du lundi au vendredi, entre 8 heures et 16 heures 30).

Lorsque le dérangement résulte d'un usage anormal du raccordement, les frais de cette intervention sont à charge du Client. Le Client peut, selon les possibilités, obtenir un rendez-vous pour lever un dérangement les jours ouvrables du lundi au vendredi entre 16 heures 30 et 18 heures 30 ou le samedi entre 8 heures 30 et 16 heures. Cette intervention donne lieu au paiement d'un montant forfaitaire.

46. Les prestations complémentaires donnent lieu, selon le cas, au paiement de redevances d'abonnement complémentaires ou de tout autre montant établi conformément à la liste des prix.

47. Les prestations optionnelles sont décrites dans les conditions spécifiques qui s'y rapportent.

Elles donnent lieu au paiement de redevances d'abonnement particulières ou de compléments à la redevance d'abonnement de base.

48. Les redevances d'abonnement sont payables anticipativement de mois en mois ou de deux en deux mois, selon que le Client a ou n'a pas convenu avec Belgacom d'une facturation mensuelle, conformément à l'article 54 des présentes conditions générales.

49. La redevance d'abonnement de base est due à partir du jour de la mise en service de la ligne. Les redevances d'abonnement complémentaires sont dues à partir du jour où la prestation complémentaire ou optionnelle est mise à la disposition du Client.

Si Belgacom met fin au contrat en raison du non-respect par le Client de ses obligations, les redevances d'abonnement afférentes à la période de facturation entamée au moment où le contrat prend fin restent dues. Si ces redevances ont déjà été payées, elles ne sont pas remboursées au pro rata. Si ces redevances n'ont pas encore été payées, le Client doit les payer intégralement.

50. Les interruptions de service supérieures à sept jours calendrier consécutifs et qui ne sont pas imputables au Client donnent droit, lorsque celui-ci ne peut prétendre à une indemnité en vertu de l'article 12, dernier alinéa, des présentes conditions générales, au remboursement de la redevance d'abonnement afférente à la durée de l'interruption. La durée prise en considération pour le calcul du montant à rembourser court à partir du jour où l'interruption est signalée jusque et y compris le jour où le service est rétabli.

Les interruptions de plus de sept jours calendrier consécutifs dans la fourniture d'une prestation complémentaire qui ne sont pas imputables au Client donnent droit au remboursement de la redevance d'abonnement complémentaire relative à cette prestation afférente à la durée de l'interruption, avec comme minimum deux mois de redevance.

51. Pour un raccordement exceptionnel, un supplément de redevance est facturé au Client.

#### **Prix des communications**

52. Le prix d'une communication dépend de sa destination, de sa durée, de l'heure et du jour où elle est émise. Ce prix est déterminé par le système d'enregistrement des équipements techniques de Belgacom dont les rapports font foi.

La durée d'une communication est le temps compris entre le moment où l'appelé décroche ou est atteint et celui où l'appelant raccroche ou donne le signal de fin de communication.

Chaque communication à destination d'un service surtaxé (0900, etc.)<sup>®</sup> est limitée à trente minutes.

## **-Conditions Générales**

### **Service de Téléphonie**

Le Client titulaire d'un raccordement ISDN ou Belgacom Twin® paie le prix des tentatives d'appel, c'est-à-dire des appels émis vers un autre raccordement ISDN, Belgacom Twin® ou vers un raccordement d'un réseau de téléphonie mobile numérique mais non abouties du fait de la non-réponse du numéro appelé ou de l'occupation de sa ligne.

Le prix des autres produits ou services est indiqué séparément.

Lorsque, Belgacom offre un service de "cash collecting", c'est-à-dire qu'elle permet au Client de payer via sa facture Belgacom des produits/services distribués par des tiers notamment via des numéros surtaxés, tel que 0900 etc. Le tiers étant le vendeur, le contrat d'achat est directement conclu entre le Client et le tiers. Le rôle de Belgacom se limite à une facilitation du paiement. Belgacom n'assume aucune responsabilité relative à la bonne exécution du contrat d'achat lui-même. En cas de plainte, le Client doit s'adresser directement au tiers vendeur. Le montant relatif à cet achat, tva incluse, sera repris de manière séparée sur la facture de Belgacom sous la forme d'un énoncé qui ne vaut pas facture au sens fiscal. Le Client qui souhaite une facture pour cet achat doit s'adresser au préalable au tiers vendeur.

#### **Facturation**

##### **Factures**

53. Outre les mentions légalement prescrites, les factures indiquent au minimum:

- la redevance d'abonnement;
- sauf convention contraire conclue entre le Client et Belgacom, le prix total des communications internationales ;
- le prix total des communications nationales;
- le prix total des communications avec les services mobiles;
- le prix total des communications avec les numéros dits «à tarif zonal» (078.15);
- les périodes se rapportant aux redevances et aux communications facturées;
- la date limite de paiement, sans préjudice des dispositions fixées par l'article 60 des présentes conditions générales.

Les appels gratuits, y compris aux services d'urgence, ne sont pas indiqués sur la facture.

Le prix des autres produits ou services est indiqué séparément.

Moyennant paiement, le Client peut demander à recevoir une facture indiquant, outre les mentions énumérées au premier alinéa:

soit le détail de chaque communication dont le coût est supérieur à 0,5 EUR ;

soit le détail de toutes les communications.

Ce détail est envoyé à l'adresse de facturation mentionnée par le Client. Dans ce cas, le Client informe les co-utilisateurs de sa ligne téléphonique du fait que la facture reprend le détail des communications. Grâce au service Bill Viewer, le Client peut consulter gratuitement le détail de sa dernière facture ainsi que les communication encore à facturer.

En cas de contestation de la facture, le Client peut obtenir gratuitement, sur demande, une facture détaillée.

54. Sauf convention contraire, la facture est envoyée au Client tous les deux mois.

En cas de fraude avérée ou présumée ou de doute sérieux quant à la solvabilité du Client, Belgacom peut décider de facturer mensuellement ou hebdomadairement ce Client.

La facture est établie en simple exemplaire et transmise au Client ou au tiers payeur désigné par celui-ci, selon le calendrier (échéances de facturation) fixé par Belgacom.

55. Une facture intermédiaire peut être envoyée à la demande du Client contre paiement.

Une facture intermédiaire ou une demande d'avance à valoir sur la facture suivante peut être envoyée par Belgacom si le montant total à facturer dépasse d'au moins 125 EUR hors T.V.A. le montant moyen facturé pour l'ensemble des raccordements du Client et calculé sur une période de quatre bimestres ou de quatre mois de facturation complets. Si les raccordements sont en service depuis moins de quatre bimestres ou de quatre mois de facturation complets, une facture intermédiaire ou une demande d'avance sur facture peut être envoyée dès que le montant total à facturer dépasse 125 EUR hors T.V.A.

56. Belgacom se réserve le droit d'exiger le paiement d'une avance ou d'une garantie bancaire, ce tant lors de la demande de raccordement qu'en cours d'exécution du contrat dans les cas suivants :

- en cas de fraude avérée ou de doute sérieux quant à la solvabilité du Client ;
- utilisation anormale par le Client de son raccordement, c'est-à-dire d'une façon non-conforme à son utilisation habituelle (par exemple nombre d'unités consommées anormalement élevées) ou non-conforme à l'utilisation qu'aurait faite un autre Client dans une situation comparable ;
- doute sur l'identité du Client ;
- domicile, une résidence fixe ou une adresse de facturation à l'étranger

Sans préjudice de l'article 67 §1, Belgacom se réserve le droit de suspendre ou résilier

## **-Conditions Générales**

### **Service de Téléphonie**

partiellement ou totalement le service de téléphonie au Client qui refuse de produire la preuve de l'existence de cette avance ou cette garantie dans les trois jours ouvrables suivant la demande de Belgacom.

Le client reconnaît dans ses rapports avec BELGACOM la validité et la force probante des factures et de tout autre document servant à l'établissement de celles-ci.

#### **Contestations de factures**

57. En cas de réclamation concernant la facture, le Client est tenu de mentionner la rubrique et le montant contesté.

L'obligation de paiement de la somme en litige est alors suspendue, que la réclamation ait été adressée au service local ou au Service de Médiation pour les Télécommunications. La partie non contestée doit être payée dans les délais normaux.

En cas de rejet de la réclamation par Belgacom, la somme litigieuse devient immédiatement exigible. Les délais de paiement de cette somme sont précisés dans la lettre portant décision de Belgacom.

Conformément à l'article 52 ci-avant, toute plainte relative à la facturation d'un produit ou service vendu par un tiers doit être adressée directement à ce tiers vendeur.

58. Toutes les contestations de factures qui lui sont soumises sont immédiatement prises en considération par Belgacom.

S'il s'avère que le Client a contesté à tort soit les deux factures précédentes, soit trois des six dernières factures, Belgacom se réserve le droit d'exiger le paiement complet de la nouvelle facture contestée.

En outre, des frais de recherche pourront être facturés s'il s'avère que la nouvelle plainte est sans fondement.

59. Pour être recevable auprès de Belgacom, toute réclamation relative aux sommes facturées doit être introduite dans les 30 jours suivant la date d'établissement de la facture, sans préjudice de l'exercice d'autres voies de recours.

#### **Modalités de paiement**

60. Les montants facturés par Belgacom sont payables dans le délai mentionné sur la facture.

Le paiement ne peut s'effectuer que par virement au numéro de compte indiqué par Belgacom avec mention des références (communication structurée).

61. Belgacom communique le montant à payer au Client qui déclare n'avoir pas reçu sa facture. Si le Client le demande, un duplicata de la facture lui est fourni. Les demandes répétées de duplicata et les demandes de duplicata de factures antérieures aux trois dernières factures du Client peuvent donner lieu à la facturation de frais administratifs forfaitaires par duplicata fourni.

62. En cas de non-paiement, Belgacom envoie par tout moyen approprié (courrier postal, ou mail ou sms etc.) un avis de rappel au Client défaillant ou au tiers payeur désigné par celui-ci.

Les rappels donnent lieu à la facturation de frais administratifs forfaitaires.

L'expiration du délai de paiement indiqué dans le rappel met de plein droit le Client en demeure. Des intérêts moratoires calculés au taux d'intérêt légal sont dus par jour de retard sur le montant total non-contesté de la facture en cas de non-paiement à l'échéance de la facture.

Lorsque Belgacom confie la récupération de la créance à un tiers, un montant forfaitaire sera porté en compte. De la même manière, si le Client, personne utilisant son raccordement à des fins excluant tout caractère professionnel, a une créance vis-à-vis de Belgacom, le Client a droit à ce même montant dans le cas où Belgacom resterait en défaut de donner l'ordre de remboursement, suite à la demande de remboursement faite par le Client.

#### **Responsabilité de Belgacom**

63. § 1. Sans préjudice des paragraphes qui suivent, Belgacom est seule responsable vis-à-vis du Client des erreurs commises lors de la fourniture du service de téléphonie.

§2. Belgacom est responsable en cas de retard dans la réalisation des raccordements et la levée des dérangements dans les conditions et limites fixées par l'article 12 des présentes conditions générales.

§3. La responsabilité de Belgacom est engagée si le Client décède ou subi un dommage corporel à la suite d'une faute ou d'une négligence de Belgacom. Les dispositions prévues aux paragraphes 7 et 8 ne sont pas applicables.

§4. Belgacom n'est pas responsable pour les dommages dus au non-respect par le Client de ses obligations.

§5. Belgacom n'est pas responsable du contenu des communications ou des messages. Elle n'est pas non plus responsable des services, ni de leur facturation lorsque ceux-ci sont offerts par des tiers et accessibles par son réseau.

## **-Conditions Générales**

### **Service de Téléphonie**

§6. La responsabilité de Belgacom ne peut être engagée en cas de retards ou de manquements dans l'exécution de ses prestations, quand ceux-ci sont la conséquence de faits ou de circonstances qui sont indépendants de sa volonté, imprévisibles et qu'elle ne pouvait pas éviter; comme entre autres, les cas de guerre, d'émeutes, de troubles, d'agitation civile, d'actions de la part d'autorités civiles ou militaires, d'embargos, d'explosions, de grèves ou de conflits sociaux (y compris ceux impliquant son personnel), d'inondations, de gel prolongé, d'incendies, d'orages ou faits de tiers.

§7. Sans préjudice des dispositions des paragraphes précédents, la responsabilité de Belgacom n'est engagée qu'en cas de dol ou de faute grave dans son chef ou dans le chef d'un de ses employés. Dans ce dernier cas, sa responsabilité se limite à la réparation des seuls dommages prévisibles, directs, personnels et certains que le Client a subis, à l'exclusion de la réparation de tous dommages indirects ou immatériels, tels que les dépenses supplémentaires, les manques à gagner, les pertes de bénéfices, les pertes de Clientèle, les pertes ou les détériorations de données et les pertes de contrats.

§8. Dans tous les cas où Belgacom est responsable, sa responsabilité envers le Client est limitée à 650 000 EUR.

#### **Cession du contrat / Reprise du numéro d'appel**

64.§1. Le Client ne peut céder le contrat qu'à une personne domiciliée ou résidant simultanément à la même adresse. Le cédant et le cessionnaire se mettent d'accord au sujet de la cession et en font part à Belgacom sous leur double signature.

§2. Le titulaire d'un raccordement qui s'est vu interdire par jugement, l'accès et/ou le séjour à l'adresse où est situé ce raccordement, reconnaît à Belgacom le droit de procéder d'office à la cession du contrat à la personne qui occupe légalement le lieu du raccordement, si celle-ci en fait la demande.

§3. La cession est gratuite et comporte la transmission au cessionnaire de tous les droits et obligations découlant du contrat.

65. En cas de décès du Client, le contrat continue à l'égard de la succession jusqu'à sa résiliation ou sa cession à un héritier, un légataire ou une personne domiciliée ou résidant simultanément à la même adresse que le Client décédé.

66. Lorsqu'un Client souhaite reprendre le raccordement et le numéro d'appel appartenant à un autre Client, hors les cas visés aux articles 64 et 65, ceux-ci doivent préalablement compléter un formulaire spécial et le renvoyer dûment signé chez Belgacom. Les frais de reprise de numéro d'appel mentionnés à la liste des prix lui seront portés en compte. Belgacom n'acceptera toutefois de réattribuer le numéro d'appel que lorsque les dettes qui y sont liées auront été intégralement payées.

#### **Suspension et résiliation**

##### **Suspension et résiliation par Belgacom**

67. §1. Si un Client, consommateur, ne remplit pas ses obligations contractuelles, Belgacom est en droit de suspendre tout ou partie du/des service(s) offert(s) par Belgacom en vertu du présent contrat ou d'un autre contrat au Client et faisant l'objet de la même facture et peut limiter la fourniture du service de téléphonie à celle d'un service minimum. Le service minimum permet au Client de recevoir des appels, à l'exception des appels payables à l'arrivée, et d'en émettre à destination des services d'urgence (numéros 100,101 et 112). Il empêche l'émission de tout autre appel.

En cas de non-paiement d'une facture intermédiaire non sollicitée par le Client ou d'une demande d'avance sur facture envoyée par Belgacom conformément à l'article 56 des présentes conditions générales, le service de téléphonie sera limité au service minimum après un délai de trois jours ouvrables à compter de la date d'envoi de la facture intermédiaire non sollicitée par le Client ou de la demande d'avance sur facture.

§2. Si un Client, non consommateur, ne remplit pas ses obligations contractuelles, Belgacom est en droit de suspendre tout ou partie du/des service(s) offert(s) par Belgacom en vertu du présent contrat ou d'un autre contrat au Client et peut limiter la fourniture du service de téléphonie à celle d'un service minimum, après envoi d'un rappel resté sans effet pendant un délai de 14 jours calendrier à compter de la date mentionnée sur le rappel. En cas de non-paiement d'une facture intermédiaire non sollicitée par le Client ou d'une demande d'avance sur facture envoyée par Belgacom conformément à l'article 56 des présentes conditions générales, le service de téléphonie sera suspendu totalement après un délai de 3 jours ouvrables à compter de la date d'envoi de la facture intermédiaire non-sollicitée par le Client ou de la demande d'avance sur la facture..

## **-Conditions Générales**

### **Service de Téléphonie**

§3. En cas de non-respect par le Client des obligations qui lui incombent en vertu des articles 35, 36 ou 38 des présentes conditions générales, Belgacom peut suspendre totalement le service de téléphonie offert au Client après l'avoir averti par tout moyen approprié et n'ayant pas eu de réaction pendant un délai de dix jours ouvrables à compter de la date de l'avertissement. La suspension totale peut être immédiate sans information préalable si le Client perturbe le trafic sur le réseau téléphonique public.

Lorsque Belgacom constate qu'un équipement terminal ne satisfait plus à toutes les conditions légales ou que son mauvais fonctionnement occasionne un dérangement, affecte l'intégrité du réseau téléphonique public ou met en péril des personnes, elle peut demander au Client de le déconnecter du point de terminaison. Si le Client n'est pas immédiatement joignable ou s'il n'accède pas immédiatement à cette demande, Belgacom peut suspendre, sur-le-champ et totalement, le service de téléphonie jusqu'à la déconnexion effective de l'équipement terminal.

Belgacom s'engage à informer par tout moyen approprié le Client de cette suspension dès que possible et au plus tard le jour ouvrable suivant. La suspension totale empêche le Client de recevoir et d'émettre toute communication.

En cas de hausse exceptionnelle de la consommation du Client, Belgacom peut être amenée à suspendre tout ou une partie du service de téléphonie, après en avoir préalablement averti ou tenté d'avertir le Client.

§4. La lettre informative précise dans tous les cas le motif de la mise en service minimum ou de la suspension totale.

La limitation ou la suspension totale du service de téléphonie prend fin lorsque le Client s'est conformé à ses obligations. Le rétablissement du service normal donne lieu à la facturation de frais forfaitaires.

68. Pendant toute la durée du service minimum ou de la suspension totale du service de téléphonie, le paiement des redevances de base et des redevances complémentaires éventuelles reste dû.

69. §1. Si le Client mentionné à l'article 67 § 1 ne s'est pas mis en règle dans les soixante jours suivant la mise en service minimum, Belgacom peut résilier de plein droit le contrat moyennant préavis minimum de trente jours calendrier notifié par tout moyen approprié. Dans ce cas, Belgacom se réserve le droit de facturer une indemnité de rupture équivalente aux redevances d'abonnement mensuelles dues jusqu'à l'échéance du contrat. Pendant cette période de nonante jours calendrier de service minimum, Belgacom propose au Client un plan d'apurement. En cas d'accord et pour autant que le Client respecte le plan d'apurement, la période de nonante jours calendrier est prolongée pour la durée du plan d'apurement. En cas de désaccord, le Client a la possibilité de s'adresser au service de médiation pour les télécommunications.

L'obligation de service minimum n'est pas d'application lorsqu'il s'agit d'un nouveau Client qui ne donne pas suite dans le délai prévu au rappel de la première facture, ou qui paye systématiquement trop tard ses factures, à savoir lorsque le Client a déjà bénéficié du régime du service minimum pendant une période de 12 mois.

§2. Si le Client mentionné à l'article 67 §2 ne s'est pas mis en règle dans les 14 jours calendrier suivant la suspension totale, Belgacom peut résilier de plein droit le contrat moyennant préavis minimum de dix jours calendrier notifié par tout moyen approprié..

Dans ces cas, l'indemnité de dédit prévue à l'article 72 sera facturée au Client.

§3. Si Belgacom résilie le contrat de manière injustifiée endéans l'échéance de la première année, le Client mentionné à l'article 67,§1 aura droit à une indemnité pour son dommage prouvé d'un montant équivalent à l'indemnité de dédit prévue à l'article 72.

70. Sauf demande contraire du Client, Belgacom informe les correspondants appelant le numéro d'appel du Client, pendant trois mois, de la résiliation du contrat. Cette communication est gratuite si le Client accepte le message standard proposé par Belgacom. Moyennant paiement, le Client peut obtenir que le message standard soit remplacé par un autre message.

Si les conditions techniques le permettent, le Client peut également obtenir, contre paiement, que ce service soit prolongé au-delà de la période de trois mois.

71. Le contrat est résilié de plein droit et sans mise en demeure, en cas de cessation d'activité, de faillite du Client, ou de liquidation.

## **-Conditions Générales**

### **Service de Téléphonie**

Nonobstant cette résolution, Belgacom peut conclure avec le curateur ou le liquidateur qui en fait la demande expresse pour les besoins de la faillite ou de la liquidation, un nouveau contrat portant sur tout ou partie des numéros de téléphone précédemment attribués au Client . Il appartient au curateur ou liquidateur de manifester son intention de bénéficier de cette faculté dans les 8 jours de la résolution.

Le contrat nouvellement conclu a les caractéristiques d'être précaire, *intuitu personae* dans le chef du curateur ou du liquidateur et incessible. La conclusion du contrat pourra être subordonnée à la constitution d'une provision appropriée. Les créances nées dans le chef de Belgacom de l'exécution du contrat sont des créances de la masse.

Pour le surplus, les présentes conditions générales seront intégralement applicables à ce contrat.

#### **Résiliation par le Client, transfert et portabilité du numéro**

72. §1. Le Client peut résilier le contrat avant l'échéance de la première année ou avant la nouvelle échéance pour les Clients non consommateurs, pour quelle que raison que ce soit, moyennant le paiement d'une indemnité de rupture équivalente aux redevances d'abonnement mensuelles dues jusqu'à l'échéance de la première année ou jusqu'à l'échéance de la nouvelle durée pour les Clients non consommateurs. Cette indemnité n'est pas soumise à la TVA.

A l'issue de la première année pour le Client consommateur, le Client peut mettre fin au contrat à tout moment moyennant un préavis de 1 mois ou à défaut moyennant le paiement d'une indemnité équivalente.

Le préavis doit être notifié par le Client par lettre recommandée à la poste. Par ailleurs, le Client peut renoncer à toute prestation complémentaire à tout moment moyennant préavis de 1 mois selon les mêmes modalités.

§2. Lorsque le Client résilie le contrat sans demander le portage de son numéro vers un autre opérateur, Belgacom informe les correspondants appelant le numéro d'appel du Client, pendant trois mois, de la résiliation du contrat. Cette communication est gratuite si le Client accepte le message standard proposé par Belgacom. Moyennant paiement, le Client peut obtenir que le message standard soit remplacé par un autre message. Si les conditions techniques le permettent, le Client peut également obtenir, contre paiement, que ce service soit prolongé au-delà de la période de trois mois.

73. Le Client qui déménage peut, moyennant paiement, demander le transfert de son numéro s'il déménage dans la même zone téléphonique et s'il est raccordé à un central digital. Belgacom mettra tout en œuvre pour mener à bien le transfert du numéro. Certaines fonctionnalités ou certains services à valeur ajoutée liés au numéro risquent toutefois, pour des raisons techniques, de ne pas pouvoir être transférées avec le numéro.

74. Le Client qui souhaite porter son numéro auprès d'un autre opérateur doit s'adresser à ce dernier. Celui-ci effectuera, au nom du Client, les démarches nécessaires auprès de Belgacom.

Belgacom refusera toutefois de porter le numéro :

- si le Client demande de porter son numéro dans une autre zone téléphonique;
- si l'opérateur auprès duquel le Client souhaite porter son numéro ne respecte pas la procédure légale de portage.

Le portage du numéro entraîne la résiliation du contrat relatif au dit numéro ainsi que la suppression de tous les services complémentaires ou optionnels liés à ce numéro.

Si le Client souhaite porter une partie seulement des numéros dont il est titulaire, des frais éventuels de réconfiguration lui seront portés en compte.

Belgacom mettra tout en œuvre pour mener à bien le portage du numéro. Il se peut toutefois que, pour des raisons techniques, le portage ne puisse être exécuté.

#### **Procédure de conciliation et de règlement des litiges**

##### **Plainte introduite auprès de Belgacom**

75. En cas de difficulté relative à l'exécution du contrat, le Client est invité à s'adresser au service local de Belgacom.

76. Les plaintes relatives à une mise hors service injustifiée éventuelle du raccordement, doivent être introduites dans les cinq jours calendrier de la mise hors service. Si la plainte est introduite après ce délai, il n'est pas tenu compte, pour le calcul d'une indemnité éventuelle, de la durée comprise entre le cinquième jour et le jour où la plainte est introduite.

## **-Conditions Générales**

### **Service de Téléphonie**

#### **Plainte introduite auprès du Service de Médiation pour les Télécommunications**

77. Le Client peut s'adresser au Service de Médiation pour les Télécommunications (Place des Barricades 1 à 1000 Bruxelles, tél : 02/223.06.06 fax : 02/219.77.88, [plaintes@mediateurtelecom.be](mailto:plaintes@mediateurtelecom.be), [www.mediateurtelecom.be](http://www.mediateurtelecom.be)) institué légalement auprès de l'Institut belge des services Postaux et des Télécommunications.

Le Service de Médiation pour les Télécommunications fonctionne totalement indépendamment de Belgacom. Dans les limites de ses attributions, il ne reçoit d'instruction d'aucune autorité.

Le Client peut s'adresser, au choix, au médiateur francophone ou néerlandophone.

Seules les plaintes écrites sont admises. Le Client peut néanmoins s'adresser verbalement au Service de Médiation afin d'être éclairé au mieux de ses intérêts.

Les plaintes ne sont recevables que si le Client peut montrer qu'il a entrepris une démarche préalable auprès de Belgacom.

Le Service de Médiation pour les Télécommunications peut refuser de traiter une réclamation lorsque cette dernière se rapporte à des faits qui se sont produits plus d'un an avant l'introduction de la plainte.

L'examen d'une plainte prend fin lorsqu'elle fait l'objet d'un recours juridictionnel.

Une procédure judiciaire est toujours possible conformément à l'art. 80 des présentes conditions générales.

78. Le Service de Médiation a les missions légales suivantes:

a) examiner les plaintes des Clients ayant trait aux activités de Belgacom.

b) s'entremettre pour faciliter un compromis à l'amiable des différents entre Belgacom et ses Clients;

c) adresser une recommandation à Belgacom au cas où un compromis à l'amiable ne peut être trouvé; une copie de la recommandation est adressée au plaignant; dans ce cas, Belgacom dispose d'un délai de vingt jours ouvrables pour motiver sa décision au cas où elle ne suivrait pas la recommandation reçue;

d) examiner la demande de tout Client se prétendant victime d'une utilisation malveillante d'un réseau ou d'un service de communications électroniques visant à obtenir communication de l'identité et de l'adresse des utilisateurs de réseaux ou de services de communications électroniques l'ayant importuné, pour autant que ces données sont disponibles. Le service de médiation accède à la demande si les conditions suivantes sont remplies:

les faits semblent établis;

la demande se rapporte à des dates et heures précises.

79. Le Service de Médiation peut, dans le cadre d'une plainte dont il est saisi, prendre connaissance, sur place, des livres, de la correspondance, des procès verbaux et généralement de tous les documents et de toutes les écritures de Belgacom ayant trait

directement à l'objet de la plainte. Il peut requérir des administrateurs et du personnel de Belgacom toutes les explications ou informations et procéder à toutes les vérifications qui sont nécessaires pour son examen.

L'information ainsi obtenue est traitée par le Service de Médiation comme confidentielle lorsque la divulgation pourrait nuire à l'entreprise sur un plan général.

#### **Tribunaux compétents**

80. Toute contestation relative à l'interprétation ou à l'application du contrat est de la compétence exclusive des tribunaux belges ordinaires.

#### **Droit applicable**

81. Les dispositions du contrat sont soumises au droit belge.