

Avis sur la modification des conditions générales du service de téléphonie de Belgacom

Bruxelles, le 29 mars 2006.

1. Cadre légal

L'article 108, § 3, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques stipule que les conditions générales et les contrats-type afférents aux services de communications électroniques sont publiés sur le site Internet de l'opérateur après l'avis du service de médiation et du Comité consultatif pour les télécommunications.

Le Comité consultatif émet le présent avis sur la base de cette disposition.

Étant donné que les remarques du service de médiation constituent dorénavant un avis en soi sur la base de l'article 108 précité et sont communiquées intégralement de la sorte à l'opérateur, elles ne sont pas reprises dans le présent avis.

2. Avis

Au cours de la réunion plénière du 29 mars 2006 du Comité Consultatif pour les télécommunications, le Comité formule les remarques suivantes concernant les conditions générales du service de téléphonie de Belgacom.

A. Remarque générale

Il est difficile de trouver les conditions générales de Belgacom sur son site Internet. Il faut aller dans la rubrique « Mentions légales » (en petit au bas de la page d'accueil) pour pouvoir les consulter. Les conditions générales sont également difficiles à trouver au moyen de la fonction de recherche. Aussi, Belgacom devrait-elle rendre son site Internet plus convivial en la matière.

B. Remarques concernant certains articles des conditions générales**Partie préalable « Généralités »**

Il est mentionné à l'alinéa 4 de cette partie qu'un certain nombre de documents constituant le contrat peuvent être obtenus dans tous les services de Belgacom accessibles au public ou en téléphonant au service à la clientèle. Cette disposition est contraire à l'article 30 de la Loi sur les pratiques du commerce qui stipule que les caractéristiques du service et les conditions de vente doivent être communiquées au consommateur au plus tard au moment de la conclusion de la vente.

Art. 25

Utilisation de données à caractère personnel dans le cadre de campagnes de marketing : il serait préférable d'en informer le consommateur explicitement, de même que sur la façon dont le client peut s'opposer à cette utilisation s'il ne la souhaite pas, plutôt que de le mentionner uniquement dans les conditions générales.

Art. 49, alinéa 2

Cette disposition implique une indemnité de dédit injustifiée et constitue un obstacle à la libre concurrence. Lorsqu'il est mis fin à la fourniture du service, il doit également être mis fin au paiement de la redevance d'abonnement et l'excédent payé doit donc être remboursé au prorata de la durée du service.

Cette clause est en contradiction totale avec l'article 73 des mêmes conditions générales de Belgacom et prive de tout effet la faculté de résiliation qui est offerte au consommateur en vertu de l'article 73 précité.

L'article 73 des conditions générales de Belgacom, intitulé « Résiliation par le client », prévoit en effet qu'à l'issue de la première année (d'abonnement), « *le client peut résilier le contrat à tout moment moyennant un préavis de 4 jours calendrier* ». Avant l'échéance de la première année, le client peut également résilier le contrat à tout moment mais à charge pour lui d'acquitter une indemnité de dédit équivalente à 50 % des redevances d'abonnement restant dues jusqu'à l'échéance de la première année.

En refusant de rembourser les redevances d'abonnement facturées anticipativement et couvrant la période postérieure à la résiliation, Belgacom :

- déjoue les attentes raisonnables du consommateur qui à la lecture de l'article 73 des conditions générales précitées (« Résiliation par le client ») peut légitimement considérer qu'il peut rompre le contrat sans indemnité moyennant le seul respect d'un préavis de 4 jours, à tout le moins lorsque la résiliation intervient après la première année. Ceci est d'autant plus vrai que la clause litigieuse ne se retrouve pas dans le chapitre relatif à la résiliation du contrat par le client et à ses conséquences, mais bien à un autre endroit des conditions générales.
- inflige de fait au consommateur une indemnité de dédit qui n'est expressément stipulée que dans l'hypothèse où la résiliation intervient dans le courant de la première année, mais qui n'est en revanche pas prévue dans l'hypothèse où la résiliation intervient postérieurement.

Ce faisant, Belgacom viole incontestablement l'article 30 de la Loi sur les pratiques du commerce qui impose au vendeur « *d'apporter de bonne foi au consommateur les informations correctes et utiles relatives aux caractéristiques du produit ou du service et aux conditions de vente* », compte tenu de ses attentes **raisonnablement prévisibles**.

L'article 49, alinéa 2, constitue également une clause abusive au sens des articles 32.8 et 32.10 de la

Loi sur les pratiques du commerce et doit par conséquent être considérée comme nulle et non avenue (art. 33, § 1).

Il est rappelé à cet égard que l'article 32.10 de la loi précitée considère comme abusive les clauses ou les combinaisons de clauses qui ont pour objet de « *n'autoriser le consommateur à rompre le contrat que moyennant le paiement de dommages et intérêts* ».

L'article 49, alinéa 2, est également nul en application de l'article 31, § 1^{er}, de la Loi sur les pratiques du commerce, dès lors qu'elle rompt de manière manifeste l'équilibre des relations contractuelles en accordant à Belgacom un avantage financier sans aucune contrepartie pour le consommateur.

La modification apportée implique que la notion de montants « déjà payés ou facturés » est étendue aux montants « déjà payés ou devant encore être payés », y compris donc les montants devant encore être facturés. Cette disposition qui était déjà inacceptable sous la forme précédente, est donc encore étendue. Le Comité conseille donc avec insistance à Belgacom de supprimer l'intégralité de cette disposition dans les conditions générales.

3. Commentaires de Belgacom

Belgacom communique ce qui suit sur les remarques formulées ci-dessus (la numérotation renvoie à la numérotation au point 2 ci-dessus).

A. Remarque générale

Belgacom est étonnée de la remarque générale qui est formulée quant à la difficulté de retrouver les conditions générales sur le site de Belgacom. En effet, non seulement celles-ci se retrouvent sous « mention légales » en bas de l'écran, sur toutes les pages du site (pas seulement sur la home page) de même que l'internaute peut aisément les retrouver lorsqu'il consulte les pages relatives à la ligne téléphonique, selon le chemin suivant : privé – téléphonie- ligne – plus d'info – conditions générales. D'autre part, en tapant les mots « conditions générales » dans l'outil de recherche, on peut retrouver les conditions générales en question en 2^{ème} position parmi les résultats, et il suffit de cliquer sur le lien pour y accéder.

B. Remarques concernant certains articles des conditions générales

Partie préalable « Généralités »

Le Comité réfère à une infraction à l'article 30 de la Loi sur les pratiques de commerce. Cet article

dispose en effet que « Au plus tard au moment de la conclusion de la vente, le vendeur doit apporter de bonne foi au consommateur les informations correctes et utiles relatives aux caractéristiques du produit ou du service et aux conditions de vente, compte tenu du besoin d'information exprimé par le consommateur et compte tenu de l'usage déclaré par le consommateur ou raisonnablement prévisible » .

Lorsqu'un consommateur se rend dans un point de vente de Belgacom et demande un raccordement, le vendeur lui donnera toutes les informations nécessaires, sur les prix (en fonction du profil d'appel « call patern » du client, il lui proposera le plan tarifaire adapté), les délais, les services, etc compte tenu du besoin d'information exprimé par ce dernier. Ainsi si ce dernier demande à recevoir les conditions générales, ces dernières lui seront remises.

Le vendeur, que ce soit en point de vente ou si le client appelle le service à la clientèle, répond donc à toutes les demandes faites par le client, conformément à l'article 30 de la Loi sur les pratiques du commerce. Il donne au client oralement toutes les informations nécessaires compte tenu du besoin d'information exprimé par ce dernier.

Il y a lieu de relever que toute personne qui demande une ligne reçoit aussitôt un document (confirmation de votre demande d'un nouveau produit - bevestiging van uw aanvraag van een nieuw produkt) qui est imprimé dans le point de vente et transmis au client et sur lequel il est mentionné :

« sur demande nous vous remettons un exemplaire des conditions générales dans lesquelles sont décrits les droits et obligations tant du client que de Belgacom. Vous trouverez un extrait des conditions générales au verso de votre facture ».

Lorsque la demande de raccordement a été faite par téléphone, ce même courrier de confirmation est envoyé au client et contient une clause de renonciation, rédigée en caractère gras dans un cadre distinct et en première page conformément à l'article 79 de la Loi sur les pratiques du commerce.

Belgacom prend bien l'initiative d'attirer l'attention des consommateurs sur l'existence de ses conditions générales et n'entend pas cacher l'existence de celles-ci ; le consommateur a été en mesure de prendre connaissance de prendre connaissance des conditions générales avant la conclusion du contrat et Belgacom satisfait à son obligation de renseignement. De plus, tout au long de la relation contractuelle, son attention est systématiquement attirée sur ces dernières par l'intermédiaire de sa facture.

Un résumé des conditions générales, rédigé dans des termes clairs et compréhensibles et reprenant les dispositions les plus importantes est repris systématiquement au verso de chacune des factures envoyées à nos clients, avec à son recto une référence claire et visible renvoyant au recto :

« par le paiement de cette facture le client reconnaît avoir pris connaissance des conditions générales et spécifiques applicables aux produits et services mentionnés sur la facture et les accepter » - recto « extrait des conditions générales des conditions générales de téléphonie (la version intégrale du 1/11/2003 est disponible sur simple demande) ».

Belgacom est d'avis qu'elle a pris les dispositions pour que le consommateur ait donc bien, effectivement, l'occasion de prendre connaissance des conditions générales avant la conclusion du contrat et qu'il n'y a donc pas d'infraction à l'article 30 de la Loi sur les pratiques du commerce.

Art. 25

Belgacom souhaite préciser qu'un point 6. 'Protéger votre vie privée' au verso de ses factures réfère à la possibilité pour le client qui ne souhaite pas recevoir d'information commerciale de contacter le service à la clientèle, afin d'être repris sur une liste spéciale à cet effet. Par ailleurs sur les mailings avec coupon-réponse figure systématiquement un opt-out.

Art. 49, alinéa 2

Belgacom a décidé entretemps et suite au procès-verbal d'avertissement de la Direction Générale Contrôle et Médiation du Service Public Fédéral Economie, de revoir la formulation de ses articles 49 et 73.

La Direction Générale Contrôle et Médiation était d'avis que les articles 49 et 73 des conditions générales du service de téléphonie de Belgacom était, dans leur rédaction actuelle, de nature à prêter à confusion et ainsi contraires au prescrit de l'article 31, §4, premier alinéa de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques de commerce et sur l'information et la protection du consommateur.

Suite à cet avertissement, Belgacom a informé la Direction générale qu'elle apportait les modifications suivantes à ses conditions générales de manière à éviter toute possible confusion dans le chef des consommateurs.

Nouvel article 49 :

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 d'abonnement 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 pour le tout.

Nouvel article 73,§1 :

73. §1. Le client peut mettre fin au contrat avant l'échéance de la première année, pour quelle que raison que ce soit, moyennant le paiement des redevances d'abonnement afférentes à la période de facturation entamée au moment de la résiliation et d'un montant égal à 50 % du montant des redevances d'abonnement pour les périodes de facturation suivantes jusqu'à l'échéance de la première année.

A l'issue de la première année, le client peut mettre fin au contrat à tout moment moyennant préavis minimum de 7 jours calendrier. Les redevances d'abonnement afférentes à la période de facturation entamée au moment où le délai de préavis expire restent dues. Si ces redevances d'abonnement 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 pour le tout.

Le préavis doit être notifié 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.

Par ailleurs, le client peut renoncer à toute prestation complémentaire à tout moment moyennant préavis minimum de 7 jours calendrier selon les mêmes modalités.

La résiliation à l'initiative du client a été supprimée de l'article 49 et introduite dans l'article 73,§1 qui a pour objet la résiliation de contrat par le client. Sont donc clairement dissociés les cas de rupture par le client d'une part (article 73) et de rupture par Belgacom pour faute contractuelle du client (article 49), d'autre part.

Belgacom est pour le surplus d'avis que le principe du non-remboursement des redevances d'abonnement afférentes à la période de facturation entamée au moment de la résiliation ne constitue pas une clause abusive au sens des articles 32.8 et 32.10, ce que la direction générale Contrôle et Médiation n' a par ailleurs pas constaté à l'analyse de cet article.

Conditions Générales

Service de Téléphonie

Lignes PSTN & ISDN

Table des matières

GÉNÉRALITÉS	3
LEXIQUE	4
PROCÉDURE DE CONCLUSION DU CONTRAT	5
DEMANDE D'ACCÈS	5
ENTRÉE EN VIGUEUR ET DURÉE DU CONTRAT	6
MODIFICATIONS DES CONDITIONS DU CONTRAT	6
SERVICE DE TÉLÉPHONIE	7
RÉPARATION - ENTRETIEN	7
DÉLAIS	8
NUMÉRO D'APPEL	9
MODIFICATION ET SUSPENSION DES PRESTATIONS	10
ANNUAIRE ET SERVICE DES RENSEIGNEMENTS	11
PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE	12
APPELS MALVEILLANTS	13
OBLIGATIONS DU CLIENT	14
STRUCTURE TARIFAIRE	15
FRAIS D'ACCÈS AU SERVICE DE TÉLÉPHONIE	15
REDEVANCE D'ABONNEMENT	16
PRIX DES COMMUNICATIONS	17
FACTURATION	17
FACTURES	17
CONTESTATIONS DE FACTURES	19
MODALITÉS DE PAIEMENT	19
RESPONSABILITÉ DE BELGACOM	21
CESSION DU CONTRAT / REPRISE DU NUMÉRO D'APPEL	21
SUSPENSION ET RÉSILIATION	22
SUSPENSION ET RÉSILIATION PAR BELGACOM	22
RÉSILIATION PAR LE CLIENT	24
TRANSFERT ET PORTABILITÉ DU NUMÉRO	25
PROCÉDURE DE CONCILIATION ET DE RÈGLEMENT DES LITIGES	25
PLAINTÉ INTRODUITE AUPRÈS DE BELGACOM	25
PLAINTÉ INTRODUITE AUPRÈS DU SERVICE DE MÉDIATION POUR LES TÉLÉCOMMUNICATIONS	25
TRIBUNAUX COMPÉTENTS	27
DROIT APPLICABLE	27

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), 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, 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 la transmission de données par bande vocale avec un débit d'au moins 2.400 bits/s;

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

-Conditions Générales

Service de Téléphonie



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;

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;

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

7° l'édition de l'annuaire universel dans les zones où 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.

- **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 l'annuaire Pages blanches, et/ou dans le fichier des renseignements téléphoniques de Belgacom.

- **Numéro privé:**

numéro d'appel qui ne figure pas dans l'annuaire Pages blanches et qui n'est pas communiqué par le service des 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 (Pages Blanches)/fichier du service des renseignements (1307):** un fichier reprenant les données des abonnés d'un service téléphonique, accessible au public sous la forme d'annuaire papier, électronique ou service de renseignement téléphonique.

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.

Le client recevra un document reprenant au moins ses nom et adresse, l'adresse du raccordement, le numéro d'appel de ce raccordement et les prestations faisant l'objet du contrat.

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

a) le client ou son mandataire éventuel 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) le client ne respecte pas les obligations qui, d'une part, lui incombent en vertu d'un autre contrat relatif au service de téléphonie fourni par 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) le client titulaire ou désirant être titulaire de plus d'un raccordement refuse de produire la preuve de l'existence d'une garantie bancaire inconditionnelle à première demande que Belgacom lui aurait demandée.

En cas de refus d'une demande, Belgacom communique au client sa décision motivée, par la voie postale ordinaire, dans un délai maximum de cinq jours calendrier à dater de l'enregistrement de la demande.

Le client peut introduire un recours contre cette décision en suivant la procédure prévue aux articles 76 et suivants des présentes conditions générales.

Entrée en vigueur et durée du contrat

3. Sauf convention contraire, le contrat prend effet le jour de l'acceptation de la demande enregistrée par Belgacom. Sauf disposition contraire, le contrat est conclu pour une durée initiale d'un (1) an et ce pour tout nouveau raccordement. A défaut de résiliation par le client, au plus tard 7 jours avant la fin de la période d'un (1) an selon les modalités de l'article 73, le contrat sera renouvelé par tacite reconduction pour une durée indéterminée.

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. 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 73 ne soit due, au plus tard le dernier jour du mois qui suit l'entrée en vigueur des modifications. En cas d'augmentation tarifaire, 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.

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 modification 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.

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 GSM est remis au client jusqu'au moment de la réalisation du raccordement, 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;

-Conditions Générales

Service de Téléphonie



Ce terminal permet au client d'émettre et de recevoir des appels de téléphonie vocale via le réseau Proximus. 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 sa disposition du GSM. Les appels qui y parviennent sont déviés vers le GSM jusqu'à la réalisation du raccordement téléphonique, 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 GSM. Les appels émis au moyen du terminal sur le réseau Proximus avant la réalisation du raccordement téléphonique sont facturés au tarif téléphonique normal.

Le client est tenu de garder le terminal GSM 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 GSM ne peut être restitué dans les 30 jours calendrier après la réalisation du raccordement, une indemnité forfaitaire mentionnée à la liste des prix lui sera portée en compte. Les appels éventuellement émis par le client au moyen du terminal GSM après la réalisation du raccordement téléphonique lui sont facturés au tarif d'utilisation du service Proximus.

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 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.

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 les Pages Blanches, 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 de secours 100, 101, 102, 110 et 112 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.

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.

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.

Annuaire et service des renseignements

19. Les fonctions de l'annuaire Pages Blanches, annuaire électronique et le service des renseignements 1307 sont : retrouver le numéro d'appel d'un client sur base du nom et de l'adresse qu'il a communiqué 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 du service des renseignements 1307 : sont mentionnés gratuitement le nom, l'initiale du prénom, l'adresse de raccordement et le numéro de téléphone. 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 l'annuaire Pages Blanches, 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 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.

21.2. Les données suivantes paraissent gratuitement dans l'annuaire Pages Blanches: le nom, l'initiale du prénom, (pour les entreprises : la dénomination officielle ou le nom d'exploitation) l'adresse du raccordement et le numéro d'appel. 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 volume dans lequel la mention est reprise, la mention sera reconduite tacitement dans les éditions ultérieures de l'annuaire Pages Blanches.

21.3. Le client peut obtenir, moyennant paiement, des mentions, 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 éditions ultérieures de l'annuaire Pages Blanches, sauf avis contraire du client adressé par écrit au plus tard 6 mois avant la date de clôture du volume 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, 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 90 jours après la date de publication du volume.

21.5. La distribution des annuaires 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 de l'annuaire Pages blanches, ainsi que dans le fichier des renseignements téléphoniques de Belgacom.

23.1. Les clients qui ne souhaitent pas que leur numéro de téléphone, nom et adresse soient mentionnés dans l'annuaire Pages Blanches ou dans le fichier du service des renseignements peuvent gratuitement s'y opposer en téléphonant au 0800 98033. 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 de l'annuaire Pages Blanches 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 en téléphonant au numéro 0800 98033. 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 en téléphonant au numéro 0800 98033.

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 en téléphonant au numéro 0800 98033 qu'il ne voulait pas être repris dans ces fichiers. Belgacom peut contre paiement mettre les données que le client fait mentionner dans les Pages Blanches à la disposition de tiers, sauf si le client s'y est opposé en téléphonant au 0800 98033 ou si le client a un numéro privé.

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 Belgacom, par courrier, SMS ou E-mail;
- la confection et la distribution des annuaires ainsi que la fourniture du service de renseignements téléphoniques;
- 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;

-Conditions Générales

Service de Téléphonie



- 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.

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 de Belgacom peuvent le notifier au service à la clientèle de Belgacom. 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 à la clientèle de Belgacom. 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 à la clientèle de Belgacom. Les numéros privés ne sont d'office pas commercialisés.

Les fichiers de Belgacom sont rendus accessibles aux 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. 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 données que le client fait mentionner dans l'annuaire et dans le fichier du service des renseignements sont communiquées aux éditeurs d'annuaires et fournisseurs de services de renseignements.

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.

26. Le client qui désire que son numéro d'appel ne soit pas mentionné dans l'annuaire Pages blanches et/ou que Belgacom ne communique aucun renseignement sur celui-ci, sauf en cas de demande des services de secours 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.

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.

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.

En cas de résiliation du contrat à l'initiative du client ou de Belgacom en cas de non-respect par le client de ses obligations, les redevances d'abonnement qui au moment de la résiliation ont déjà été payées ou sont encore à payer jusqu'à la fin de la période de facturation entamée sont irrémédiablement dues.

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 est fonction 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 du service Infokiosque ou d'un numéro Consultel[®] est limitée à trente minutes.

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.

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 détail de chaque communication internationale (date, heure, pays de destination, numéro appelé et prix);
- le prix total des communications nationales;
- le prix total des communications avec les services mobiles;
- le prix total des communications avec les services Infokiosque;
- le prix total des communications avec les services Consultel;
- 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 de secours, 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. La facture est envoyée tous les deux mois, sauf si le client et Belgacom ont convenu d'une facturation mensuelle.

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, par la voie postale ordinaire, 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. En cas de fraude avérée ou présumée ou de doute sérieux quant à la solvabilité du client, Belgacom se réserve le droit de demander à tout moment au client titulaire de plus d'un raccordement une garantie bancaire inconditionnelle et à première demande. Sans préjudice de l'article 68 §1, Belgacom se réserve le droit de suspendre totalement le service de téléphonie au client qui refuse de produire la preuve de l'existence de cette garantie dans les trois jours ouvrables suivant la demande de Belgacom.

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.

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 trois mois suivant la date d'établissement de la facture, sans préjudice de l'exercice d'autres voies de recours.

Modalités de paiement

60. Les sommes facturées bimestriellement par Belgacom sont payables dans un délai de quinze jours calendrier à compter de la date de la facture.

Les clients avec qui Belgacom a convenu d'une facturation mensuelle disposent de 30 jours calendrier à compter de la date de la facture pour effectuer le paiement, sauf dans le cas de l'article 54 alinéa 2 où le client dispose de 15 jours calendrier à compter de la date de facture pour effectuer le paiement.

En cas de facturation hebdomadaire conformément à l'article 54 alinéa 2, le client dispose de quinze jours calendrier à compter de la date de la facture pour effectuer le paiement.

Les sommes faisant l'objet d'une facture intermédiaire non sollicitée par le client ou une demande d'avance sur facture envoyée par Belgacom doivent être payées dans les 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.

-Conditions Générales

Service de Téléphonie



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

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 d'une facture bimestrielle dans les délais prescrits par l'article 60 alinéa 1^{er}, Belgacom envoie un avis de rappel au client défaillant ou au tiers payeur désigné par celui-ci. Le rappel fixe un nouveau délai de paiement de dix jours calendrier à compter de la date mentionnée sur le rappel, sans préjudice de l'application des articles 56 et 68 §1 alinéa 3. La même procédure s'applique pour les factures mensuelles et hebdomadaires dont question à l'article 54, alinéa 2.

Les rappels donnent lieu à la facturation de frais administratifs forfaitaires, dont les montants sont fixés dans la liste des prix.

L'expiration du délai de paiement indiqué dans le rappel met de plein droit le client en demeure. Des intérêts moratoires calculés au taux légal augmenté de trois pour-cent sont dus en cas de non-paiement à l'échéance de la facture.

A l'expiration du délai de paiement indiqué dans le rappel, toutes les factures, échues ou non, deviennent immédiatement exigibles, sans qu'une mise en demeure soit nécessaire.

Belgacom se réserve par ailleurs le droit de facturer un montant forfaitaire fixé à la liste des prix dans le cas où Belgacom serait amenée à confier la récupération de la créance à un tiers.

63. En cas de non-paiement d'une facture mensuelle (dont question à l'article 54, 1^{er} alinéa) dans les délais prescrits par l'article 60 alinéa 2, Belgacom envoie un avis de rappel au client défaillant ou au tiers payeur désigné par celui-ci. Le rappel fixe la date à laquelle la fourniture du service sera suspendue si le paiement n'intervient pas immédiatement.

Les rappels donnent lieu à la facturation de frais administratifs forfaitaires, dont les montants sont fixés dans la liste des prix.

L'expiration du délai de paiement de trente jours à compter de la date de la facture met de plein droit le client en demeure. Des intérêts moratoires calculés au taux légal augmenté de trois pour-cent sont dus à l'échéance de la facture. A l'expiration du délai de paiement, toutes les factures, échues ou non, deviennent immédiatement exigibles, sans qu'une mise en demeure soit nécessaire.

En cas de paiement partiel, le montant sera, sans dérogation conventionnelle possible, imputé par priorité sur les intérêts échus.

Belgacom se réserve par ailleurs le droit de facturer un montant forfaitaire fixé à la liste des prix dans le cas où Belgacom serait amenée à confier la récupération de la créance à un tiers.

Responsabilité de Belgacom

64. § 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.

§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 subi, 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 1.437.783 EUR.

Cession du contrat / Reprise du numéro d'appel

65.§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.

66. 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.

67. Lorsqu'un client souhaite reprendre le raccordement et le numéro d'appel appartenant à un autre client, hors les cas visés aux articles 65 et 66, 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

68. §1. Si un client, personne physique n'utilisant son raccordement qu'à des fins domestiques privées, ne remplit pas ses obligations nées du présent contrat ou d'un autre contrat relatif au service de téléphonie, Belgacom peut limiter la fourniture du service de téléphonie à celle d'un service minimum. Celui-ci permet au client de recevoir des appels, à l'exception des appels payables à l'arrivée, et d'en émettre à destination des services de secours (numéros 100,101 et 112). Il empêche l'émission de tout autre appel.

La limitation du service de téléphonie au service minimum intervient après envoi, par la voie postale ordinaire, d'une lettre informative ou d'un avis de rappel resté sans effet pendant un délai de dix jours ouvrables à compter de sa date d'envoi.

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 55 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, autre que celui visé au §1 du présent article ne remplit pas ses obligations nées du présent contrat ou d'un autre contrat relatif au service de téléphonie, Belgacom peut suspendre totalement le service de téléphonie offert au client après envoi d'un rappel resté sans effet pendant un délai de dix 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 55 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 envoi d'une lettre informative restée sans effet pendant un délai de dix jours ouvrables à compter de sa date d'envoi. La suspension totale peut être immédiate 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 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 une partie du service de téléphonie, après en avoir préalablement averti 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 mentionnés à la liste des prix..

69. 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.

70. §1 .Si le client mentionné à l'article 68 § 1 ne s'est pas mis en règle dans les soixante jours ouvrables suivant la mise en service minimum, Belgacom peut résilier de plein droit le contrat moyennant préavis minimum de trente jours ouvrables notifié par la voie postale ordinaire. Toutefois, si le raccordement du client a été placé en service minimum à la suite du non-paiement d'une facture ou d'une demande d'avance sur facture, le client et Belgacom peuvent convenir d'un plan d'apurement de la dette dans les soixante jours ouvrables de l'application de cette mesure. Dans ce cas, la résiliation du contrat n'intervient pas si le client respecte ce plan d'apurement.

§2. Si le client mentionné à l'article 68 §2 ne s'est pas mis en règle dans les quinze jours calendrier suivant la suspension totale, Belgacom peut résilier de plein droit le contrat moyennant préavis minimum de quinze jours calendrier notifié par la voie postale ordinaire.

§3. Dans ces cas, l'indemnité de dédit prévue à l'article 73 sera facturée au client.

§4. Si Belgacom résilie le contrat de manière injustifiée endéans l'échéance de la première année, le client mentionné à l'article 68,§1 aura droit à une indemnité pour son dommage prouvé d'un montant équivalent à l'indemnité de dédit prévue à l'article 73.

71. 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.

72. Le contrat est résolu de plein droit et sans mise en demeure, en cas de faillite du client ou de liquidation.

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

73. §1. Le client peut résilier le contrat avant l'échéance de la première année, pour quelle que raison que ce soit: dans ce cas, une indemnité de dédit pour rupture anticipée du contrat, égale à 50 % du montant des redevances d'abonnement restant dues jusqu'à l'échéance de la première année sera due par le client. A l'issue de la première année, le client peut résilier le contrat à tout moment moyennant préavis minimum de 7 jours calendrier, notifié 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.

Par ailleurs, le client peut renoncer à toute prestation complémentaire à tout moment moyennant préavis minimum de 4 jours calendrier 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.

Transfert et Portabilité du numéro

74. 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.

75. 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

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

77. 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.

Plainte introduite auprès du Service de Médiation pour les Télécommunications

78. Le client peut s'adresser au Service de Médiation pour les Télécommunications, institué légalement auprès de l'Institut belge des services Postaux et des Télécommunications.

-Conditions Générales

Service de Téléphonie



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.

L'adresse et le numéro de téléphone du Service de Médiation sont mentionnés dans les pages d'information des annuaires téléphoniques et sont communiqués au client, sur demande, par Belgacom.

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, hors le cas visé à l'art. 79, d) des présentes conditions générales.

Hors le cas d'arbitrage où le Service de Médiation rend une sentence liant les deux parties, une procédure judiciaire est toujours possible conformément à l'art. 81 des présentes conditions générales.

79. 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) se prononcer en tant qu'arbitre entre Belgacom et ses clients sur base d'une convention d'arbitrage conclue entre le Service de Médiation et Belgacom, pour autant que l'utilisateur final accepte de recourir à l'arbitrage après la naissance du différend. Le Service de Médiation ne peut arbitrer des litiges portant sur des montants supérieurs à 2478,94 EUR indexés;
- e) examiner la demande de tout client se prétendant victime d'appels malveillants à obtenir communication de l'identité et de l'adresse des titulaires des numéros l'ayant appelé. 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 précises.

80. 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

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

Droit applicable

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