

Conditions générales applicables

1. Sauf dérogations prévues par les présentes conditions spécifiques et /ou par le contrat, la mise à disposition du service des numéros 0800 nationaux relève des conditions générales du service de téléphonie.

Lexique

2. Pour l'application des présentes conditions spécifiques, on entend par :

- Central spécialisé

Central de type numérique servant au traitement et à l'acheminement des appels vers les numéros 0800.

- Web Contact : option supplémentaire utilisant la technologie WebRTC

- WebRTC (Real Time Communication) : technologie permettant d'établir une communication à l'aide d'un navigateur internet.

Procédure de conclusion du contrat

Demande par le Client

3. Le Client introduit sa demande d'accès au service des numéros 0800 nationaux auprès du service spécialisé de Proximus, établi à Bruxelles.

Le contrat est constaté par écrit.

Le Client doit être en possession d'un numéro d'entreprise. S'il est légalement dispensé de l'assujettissement à la TVA, il doit transmettre à Proximus les pièces justificatives de cette dispense.

Durée du contrat

4. Le contrat est conclu pour une durée déterminée d'un mois, sauf stipulation contraire dans le contrat. A l'expiration de ce délai et à défaut de résiliation par le Client conformément aux modalités de l'article 73 des conditions générales du service de téléphonie, le contrat est prolongé de manière tacite pour une durée indéterminée.

Prestations et obligations de Proximus

Description du service

5. Sous le nom « service des numéros 0800 nationaux », Proximus met à la disposition de sa clientèle des numéros d'appel téléphoniques spéciaux. Les appels vers ces numéros sont acheminés via des centraux spécialisés.

Pour le trafic d'origine nationale, les communications 0800 sont gratuites pour l'appelant à partir du réseau fixe ou mobile de Proximus

La mise à disposition du service est possible si le numéro géographique lié au numéro marketing se trouve sur le réseau fixe ou mobile de Proximus ou sur le réseau d'un autre opérateur appliquant des tarifs d'interconnexion identiques à Proximus.

Accessibilité des numéros

6. Proximus ne peut garantir pour tous les appelants l'accessibilité des numéros 0800 attribués au Client. Cette accessibilité dépend des accords d'interconnexion conclus entre les opérateurs de télécommunication.

Annuaire

7. A la demande du Client, il est possible de mentionner les numéros 0800 gratuitement dans une liste spéciale reprise dans l'annuaire d'une ou de plusieurs régions.

Aide à la clientèle

8. Notre service à la clientèle est à même de répondre aux questions du client pour autant que celles-ci restent dans le cadre des numéros Marketing et de leur routage, de l'utilisation de la plateforme Number Management et des paramètres WebRTC supplémentaires relatifs à Web Contact. Notre service à la clientèle n'est pas à même d'aider le client en matière de programmation HTML, javascript ou PHP.

Obligations du Client

Trafic explosif

9. Le Client dont le trafic présente un caractère particulier susceptible de provoquer des pointes pouvant perturber le réseau téléphonique public doit choisir un numéro dit « à trafic explosif ». Ce type de numéro est repris dans une série particulière.

Un tel numéro a pour objectif de veiller à ce que le réseau téléphonique public de Proximus ne soit perturbé par des pointes de trafic, sans que ceci ne constitue une garantie d'acheminement de tous les appels à destination du Client, ni d'absence de perturbation du réseau téléphonique particulier utilisé pour acheminer le trafic explosif.

Proximus se réserve le droit de réguler et de limiter le trafic explosif si cela est techniquement nécessaire.

Si le Client ne respecte pas cette obligation, Proximus pourra interrompre immédiatement la fourniture du service. Le Client sera tenu pour responsable de tout dommage éventuel résultant d'un manquement à cette obligation.

Trafic exceptionnel

10. Le Client est tenu d'avertir Proximus, au moins huit jours à l'avance, hors le cas de force majeure, de toute initiative ayant pour effet d'entraîner un trafic exceptionnel susceptible de perturber le réseau téléphonique public.

Les moyens à mettre en œuvre pour éviter les perturbations dans l'exploitation sont à charge du Client, hormis le cas où celui-ci a choisi un numéro dit à "trafic explosif".

Destinataire des appels

11. Si le destinataire final des appels est un tiers, son accord écrit préalable est requis, bien qu'il n'en découle pour lui aucun droit et aucune obligation dans le cadre du présent contrat

Structure tarifaire

Frais d'accès au service

12. Quiconque souscrit un abonnement au service des numéros 0800 nationaux est tenu au paiement des frais d'accès à ce service.

Redevances d'abonnement

13. La mise à disposition d'un numéro donne lieu au paiement de redevances d'abonnement conformément aux tarifs relatifs aux numéros 0800 repris à la liste des prix.

Prix des communications

14. Les communications sont facturées au Client au tarif relatif aux numéros 0800 repris à la liste des prix.

Si le numéro géographique lié au numéro marketing se trouve sur le réseau d'un autre opérateur et que ce dernier modifie à la hausse ses tarifs d'interconnexion pour terminer les appels sur son réseau ou que les tarifs d'interconnexion de Proximus sont diminués par la réglementation sans que cet autre opérateur applique une diminution identique, Proximus est autorisée à modifier les tarifs appliqués. En ce cas, si le Client refuse les nouvelles conditions, il peut mettre fin au contrat sans indemnité ni préavis.

Dans ce cas, Proximus se réserve également le droit de résilier la mise à disposition du service. Proximus en informera par écrit le Client minimum 1 mois à l'avance. Cette résiliation ne donne droit à aucune indemnité pour le Client.

Modifications à la demande du Client

15. Toute modification du numéro, des destinations, des restrictions d'accès au numéro ou d'une des facilités en général, faite à la demande du Client, donne lieu au paiement de frais forfaitaires.

Proximus notifie au Client l'acceptation d'une demande de modification.

Portage des numéros

16. Dans la mesure où le Client utilise le(s) numéro(s) concerné(s) pour fournir des services de télécommunications à des tiers, l'attention du Client est attirée sur le fait que, conformément aux dispositions réglementaires relatives à la portabilité du numéro, Proximus doit traiter toute demande de portabilité de numéro(s) émanant du tiers au profit duquel le(s) numéro(s) concerné(s) sont utilisés, sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation de ce chef.

17. Le portage du numéro ne peut être requis par le Client que si ce dernier s'est acquitté de l'ensemble de ses obligations vis-à-vis de Proximus

Procédure de conciliation et règlement des litiges

18. En cas de difficulté relative à l'exécution du contrat, le Client est invité, par dérogation à l'article 76 des conditions générales du service de téléphonie, à s'adresser au service spécialisé de Proximus établi à Bruxelles.