

1. Champ d'application

Le service des Numéros Marketing 0800 (ci-après le « Service ») étant une option au service de Téléphonie Fixe Proximus, les présentes Conditions Spécifiques pour les Numéros Marketing 0800 (ci-après les « Conditions Spécifiques ») complètent les conditions spécifiques de la Description de Service Contractuelle Téléphonie Fixe Proximus en question.

Les Conditions Générales pour les Clients Professionnels avec les conditions spécifiques la Description de Service Contractuelle Téléphonie Fixe Proximus en question, ces Conditions Spécifiques, le Bon de Commande, le Récapitulatif Contractuel (dans les cas prévus par la loi), l'Offre et la Liste des Prix, constituent le « Contrat » entre Proximus et le Client. Le Contrat décrit les droits et obligations de Proximus et le Client concernant la fourniture du Service.

En cas de conflit ou d'incohérence entre les documents du Contrat, l'ordre de priorité décroissant suivant sera applicable :

- Le Bon de Commande (y compris des conditions spécifiques) ;
- Ces Conditions Spécifiques ;
- Les conditions spécifiques la Description de Service Contractuelle Téléphonie Fixe Proximus en question ;
- Les Conditions Générales pour les Clients Professionnels ;
- L'Offre ;
- La Liste des Prix ;
- Le Récapitulatif Contractuel (dans les cas prévus par la loi).

Dans le contexte de ce Contrat « Client » veut dire : une personne morale ou une association de fait comptant plus de neuf (9) employés (calculés conformément aux articles 1:24 ou 1:28 du Code Belge des Sociétés et Associations).

Il est recommandé de conserver une copie de ces Conditions Spécifiques.

2. Lexique

Pour l'application des présentes Conditions Spécifiques, on entend par « Central Spécialisé » : le central de type numérique servant au traitement et à l'acheminement des appels vers les numéros 0800.

3. Procédure Contractuelle

3.1. Demande par le Client

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.

3.2. Durée du Contrat

Sauf convention contraire entre les Parties, le Contrat entre en vigueur à la date d'activation du Service par Proximus.

Sauf convention contraire entre les Parties dans le Contrat, le Contrat est conclu pour une Période Initiale d'un (1) mois à compter de la date d'activation du Service.

À l'échéance de la Période Initiale, le Contrat sera tacitement reconduit pour une Période de Reconduction indéterminée. Si une Partie ne désire pas que le Contrat soit reconduit pour une Période de Reconduction indéterminée, elle devra en notifier l'autre Partie par écrit au plus tard sept (7) Jours Calendriers avant la fin de la Période Initiale ou de la Période de Reconduction en cours.

3.3. Résiliation du Contrat

Si la Période Initiale du Contrat est tacitement reconduite pour une Période de Reconduction indéterminée, chaque Partie peut résilier le Contrat pendant la Période de Reconduction indéterminée moyennant une notification écrite de (30) Jours Calendriers à l'autre Partie, sauf en cas de portage d'un numéro. Dans ce cas le Contrat prendra fin automatiquement dès que le portage sera effectif (voir les conditions spécifiques la Description de Service Contractuelle Téléphonie Fixe Proximus en question pour plus d'informations sur la procédure de portage).

3.4. Effets de la résiliation

En cas de résiliation anticipée du Contrat par le Client pendant la Période Initiale, le Client paiera une indemnité de dédit équivalant à tous les montants dus pour le reste de la Période Initiale. En cas de résiliation anticipée partielle du Contrat par le Client, l'indemnité de dédit sera calculée pro rata. Si la résiliation anticipée du Contrat a lieu pendant la phase d'implémentation, les coûts subis et les travaux déjà effectués par Proximus seront facturés au Client.

4. Prestations et obligations de Proximus

4.1. Description du Service

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'appellant 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.

4.2. Accessibilité des numéros

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.

4.3. Annuaire

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.

5. Obligations du Client

5.1. Trafic explosif

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.

5.2. Trafic exceptionnel

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 exception-nel 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".

5.3. Destinataire des appels

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

6. Structure tarifaire

6.1. Frais d'accès au Service

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

6.2. Redevances d'abonnement

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.

6.3. Prix des communications

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 cas d'augmentation tarifaire, le Client peut, sauf dans les cas visés par la loi en vigueur ou l'indexation annuelle, résilier son Contrat sans être redevable d'une quelconque indemnité de résiliation anticipée au plus tard le dernier jour de la période de trois (3) mois suivant la notification de ces modifications. La résiliation peut intervenir par tout moyen écrit

6.4. Modifications à la demande du Client

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.

7. Portage des numéros

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.

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

8. Procédure de conciliation et règlement des litiges

En cas de difficulté relative à l'exécution du Contrat, le Client est invité, par dérogation aux Conditions Générales pour les Clients Professionnels, à s'adresser au service spécialisé de Proximus établi à Bruxelles.