

## Info consommateur

A l'exception de cas de force majeure, le délai de livraison de produits est de minimum 3 jours et maximum 30 jours et le délai de livraison de services est de minimum 5 jours et maximum 60 jours.

Proximus offre une garantie légale de 2 ans pour les produits achetés par les consommateurs.

Les codes de conduite et les conditions générales sont disponibles via

[www.proximus.be/mentionslegales](http://www.proximus.be/mentionslegales)

En cas de plainte, le client peut s'adresser au service local de Proximus, 0800 33 800 ou au Service de Médiation pour les Télécommunications (Boulevard du Roi Albert II 8 boîte3 à 1000 Bruxelles, tél. 02/223.06.06, [plaintes@mediateurtelecom.be](mailto:plaintes@mediateurtelecom.be)) ou via le Online Dispute Resolution Platform (<http://ec.europa.eu/odr>).

Si vous concluez un contrat à distance ou en dehors des locaux de Proximus ou les locaux des agents commerciaux reconnus par Proximus et que vous êtes un consommateur, les clauses suivantes sont d'application:

- Vous avez le droit de renoncer au contrat, sans devoir vous acquitter d'une pénalité ou motiver votre refus, dans les 14 jours calendrier suivant la livraison du bien (vente de biens) ou la conclusion du contrat de services (vente de services ou vente de biens et services), par téléphone (0800 33 800) ou via le website [www.proximus.be/resilier](http://www.proximus.be/resilier).
- En cas de renonciation d'un service, vous devrez payer un montant équivalent à la partie du service déjà livrée. Le client est responsable pour toute diminution de valeur du bien, liée à l'utilisation, au-delà de celle nécessaire pour vérifier la nature, les caractéristiques et le fonctionnement.
- Proximus vous remboursera les montants due dans les 14 jours après la réception de la demande de renonciation, à condition que les biens aient bien été retournés à Proximus.
- Vous acceptez que la fourniture de services puisse commencer avant l'expiration du délai de renonciation et que si la fourniture du service est complétée avant l'expiration du délai de renonciation, vous perdez votre droit de renoncer.
- Vous ne disposez pas d'un droit de renonciation, si vous avez demandé de vous rendre visite afin d'effectuer des réparations urgentes ou des travaux de maintenance.

- Vous acceptez qu'en cas de livraison de contenu digital sur un support matériel, vous perdez votre droit de renonciation.
- En cas de renonciation, vous devez contacter Proximus afin de recevoir les instructions nécessaires pour le renvoi des produits. Les frais pour le retour des biens, conformément à la procédure prévue à cet effet, sont à charge de Proximus. Les produits devront être déposés dans un point relais, mentionné par Proximus.

Sauf dispositions contraires, votre contrat est conclu pour une durée indéterminée. Vous pouvez résilier votre contrat à durée déterminée ou indéterminée par écrit à tout moment. Si des consommateurs/clients professionnels avec max. 5 numéros/lignes résilient leur contrat à durée déterminée au cours des six premiers mois, Proximus peut réclamer une indemnité équivalente à la totalité des redevances mensuelles encore dues jusqu'à l'échéance des six premiers mois du contrat. Une indemnité supplémentaire peut être demandée au client ayant reçu, gratuitement ou à un prix inférieur, un produit liée à la souscription à un abonnement à durée déterminée.

**A l'exception des cas non autorisés par la loi, les contrats avec les clients professionnels conclus pour une durée déterminée, seront automatiquement reconduit pour des périodes successives de la même durée que le contrat initialement conclu, sauf si le client résilie son contrat à la fin de la période contractuelle convenue et notifiée selon les modalités de résiliation. A l'échéance d'un contrat à durée déterminée conclu par un consommateur, le contrat sera automatiquement reconduit vers un contrat à durée indéterminée.**