

## Généralités

Vous trouverez dans le présent document les conditions générales qui s'appliquent au service télégraphique. Ce service est fourni conformément aux lois, arrêtés et conventions internationales en vigueur en la matière.

Il convient de distinguer: Les conditions générales

Les conditions générales énumèrent l'ensemble des droits et obligations de Proximus et de sa clientèle dans le cadre de la fourniture du service télégraphique.

La liste des prix

La liste des prix énonce l'ensemble des prix des prestations de Proximus. Des extraits actualisés peuvent être obtenus sur simple demande adressée au service local de Proximus.

\* \* \* \*

Les conditions générales et la liste des prix, constituent l'ensemble de la convention conclue par le client et Proximus..

Toute personne peut prendre connaissance et obtenir une version actualisée des conditions générales et spécifiques relatives au service télégraphique dans tous les services de Proximus accessibles au public. Toute personne peut prendre connaissance et obtenir des extraits actualisés de la liste des prix sur simple demande au service local de Proximus.

## Lexique

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

### - Proximus SA:

l'entreprise publique autonome, société anonyme de droit public, à qui la loi du 21 mars 1991 a imposé de fournir le service télégraphique et dont le siège social est établi au boulevard du Roi Albert II, 27 à 1030 Bruxelles, T.V.A. n° BE 202.239.951 ci-après nommée 'Proximus'.

### - Service télégraphique:

La transmission par les moyens de télécommunication appropriés de messages émanant d'un utilisateur, vers un (ou des) destinataire(s) par lui désigné(s), ceci conformément aux recommandations pertinentes de l'Union Internationale des Télécommunications - Secteur de la normalisation des télécommunications.

### - Télégramme:

Un message établi et formaté selon les directives susmentionnées, transmis via le service télégraphique.

### - Utilisateur du télégramme:

La personne physique ou morale ou l'association de fait qui présente un télégramme pour l'envoi.

### - Destinataire du télégramme:

La personne physique ou morale ou l'association de fait à qui le télégramme doit être remis, selon les indications de l'utilisateur.

### - moyens de télécommunication:

L'ensemble des procédés et des appareillages y afférant par lesquels un télégramme peut être transmis au destinataire.

### - Service local:

ensemble des services auprès desquels toute personne peut obtenir des informations sur le service de télégraphie et auxquels le client peut s'adresser pour déposer un télégramme ou pour régler toute matière relative à la convention qui le lie à Proximus.

Le service local comprend au moins:

- les guichets de Proximus désignés pour le dépôt des télégrammes;
- le service de dépôt des télégrammes par téléphone;
- le service de dépôt des télégrammes par téléfax;
- le service de dépôt des télégrammes par télex;

### - Facture :

le document intitulé facture ou tout autre document par lequel Proximus réclame le payment de ses prestations ou collecte au nom et pour le compte de tiers les montants liés aux prestations de ces mêmes tiers.

## Procédure de conclusion de la convention Dépôt des télégrammes

1. Tout télégramme à transmettre doit être déposé auprès du service local.

2. Préalablement à l'acceptation de l'envoi du télégramme par Proximus, celle-ci s'engage à communiquer le prix du télégramme à tout client qui en fait la demande.

La convention est conclue dès l'instant où Proximus accepte de transmettre au destinataire, via le service télégraphique, un message déposé par l'utilisateur ou par son mandataire.

3. L'envoi d'un télégramme est subordonné à l'approbation par Proximus du contenu proposé, entre autres pour ce qui concerne:

a) le texte, qui doit comporter au minimum un caractère. Seuls les caractères repris à l'annexe 1 peuvent être utilisés.

b. le message, qui ne peut mettre en danger la sécurité de l'Etat ou être contraire à l'ordre public, aux lois du pays ou aux bonnes mœurs.

4. L'utilisateur doit se conformer à la mise en forme exigée pour l'envoi d'un message par le service télégraphique, et accepter les conditions d'exploitation qui peuvent être appliquées par les conventions internationales approuvées par l'Union internationale des télécommunications.

5. L'utilisateur peut envoyer un télégramme dans la langue de son choix lorsque le destinataire est en Belgique. Si la destination du télégramme est l'étranger, l'utilisateur devra se conformer aux modalités fixées par l'opérateur étranger.

## Modification des conditions générales et des prix

6. Proximus s'engage à informer sa clientèle, par tout moyen approprié et préalablement à leur entrée en vigueur des modifications des conditions générales et des prix.

## Prestations et obligations de Proximus

7. En Belgique, les télégrammes sont remis à leur destinataire selon les méthodes déterminées par Proximus.

Celle-ci s'engage à mettre tout en œuvre pour que cette remise s'effectue:

a) soit par téléphone, télex, téléfax ou par un service de courrier chaque jour ouvrable de la semaine, dans les délais suivants:

- si le télégramme est déposé par l'utilisateur le matin, soit avant 12 heures, le télégramme sera remis à son destinataire le jour même

- s'il est déposé après 12 heures, il sera remis à son destinataire au plus tard le lendemain.

- s'il est déposé après 12 heures d'un jour qui précède un jour férié, le télégramme sera livré à son destinataire au plus tard le premier jour ouvrable qui suit.

Proximus remettra le télégramme par téléphone ou fax ou télex lorsque l'urgence du texte du télégramme le justifie manifestement ou lorsque l'utilisateur le demande. En cas de remise par téléphone, fax ou télex, une copie confirmative est envoyée au destinataire par courrier ordinaire.

b) soit par la Poste.

Le délai de livraison est alors déterminé par la Poste.

L'origine d'un télégramme est toujours Bruxelles, peu importe où se trouve l'utilisateur.

8. En dehors de la Belgique, la remise du télégramme à son destinataire s'effectue selon les modalités et les délais fixées par l'opérateur étranger concerné. Ces modalités peuvent être obtenues sur demande lors du dépôt du télégramme, en fonction des informations dont dispose Proximus n'est pas responsable quant au contenu de ces informations.

9. Tant en Belgique qu'à l'étranger, des délais de remise mentionnés ci-avant ne sont pas d'application:

- a) lorsque le télégramme a été accepté aux risques de l'utilisateur ;  
a) en cas de force majeure ;  
b) lorsque l'utilisateur a volontairement fixé une date ultérieure pour la remise.

10. Hors les cas prévus à l'article 8, les frais du télégramme ne sont pas facturés ou sont remboursés lorsque le télégramme n'a pas été remis au destinataire ou à l'opérateur étranger dans les délais prévus à l'article 7, a et b et à l'article 8.

11. Aucun remboursement n'est consenti lorsque la non-remise ou la remise tardive du télégramme est la conséquence d'une adresse incomplète ou erronée ou du caractère peu lisible de l'écriture de l'utilisateur.

12. Lorsque le télégramme ne peut être délivré à l'adresse mentionnée ou lorsqu'il rentre dans l'une des catégories visées à l'article 3, l'utilisateur en est informé dans la mesure où Proximus a connaissance de ses coordonnées.

### Modification et suspension des prestations

13. Si les conditions d'exploitation ou d'organisation l'exigent, Proximus peut modifier les caractéristiques techniques de ses prestations.

14. Si suite aux nécessités de l'exploitation le service offert doit être limité ou suspendu, Proximus s'engage à en informer les clients concernés par tout moyen approprié.

### Prestations supplémentaires

15. Des copies du télégramme peuvent être obtenues, contre paiement, tant par l'utilisateur que par le destinataire et ce jusqu'à trois mois après le dépôt dudit télégramme.

### Structure tarifaire

16. La structure tarifaire est détaillée dans la liste des prix.

### Facturation et modalités de paiement

17. Lorsque Proximus a accepté d'envoyer un message comme télégramme, ou en a fourni une copie, les frais sont :

- a) perçus immédiatement ou portés en compte sur la facture téléphonique lors du dépôt du télégramme à un guichet de Proximus ;  
b) portés en compte sur la facture téléphonique lors du dépôt du télégramme par téléphone ou téléfax ou télex ;  
c) portés en compte sur la facture télex en cas de dépôt du télégramme par télex

### Responsabilité de Proximus

18. §

1. La responsabilité de Proximus est engagée si l'utilisateur décide ou subi un dommage corporel à la suite d'une faute ou d'une négligence de Proximus. Les dispositions prévues aux paragraphes 5 et 6 ne sont pas applicables.

§2. Proximus n'est pas responsable pour les dommages dus au non respect par l'utilisateur de ses obligations.

§3. Proximus 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.

§4. La responsabilité de Proximus 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 ou d'orages.

§5. Sans préjudice des dispositions des paragraphes précédents, la responsabilité de Proximus 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 cas, sa responsabilité se limite à la réparation des seuls dommages prévisibles, directs, personnels et certains que l'utilisateur a subis, à l'exclusion de la réparation de tous dommages indirects ou immatériels, tels que les dépenses supplémentaires, les manques à gagner, les pertes de bénéficiaires, les pertes de clientèle, les pertes ou les détériorations de données et les pertes de contrats.

§6. Dans tous les cas où Proximus est responsable, sa responsabilité envers l'utilisateur est limitée à cinquante millions de francs belges.

### Procédure de conciliation et de règlement des litiges

#### Plainte introduite auprès de Proximus

19. En cas de difficulté relative à l'exécution de la convention, l'utilisateur est invité à s'adresser au service local de Proximus.

L'adresse et le numéro de téléphone de ce service sont repris dans les pages d'information des annuaires.

20. Pour être recevables, les plaintes doivent être introduites dans les trois mois du dépôt du télégramme.

#### Plainte introduite auprès du Service de Médiation

21. L'utilisateur peut s'adresser au Service de Médiation pour les Télécommunications, institué légalement auprès de l'Institut Belge des services Postaux et des Télécommunications.

Le Service de Médiation pour les Télécommunications fonctionne totalement indépendamment de Proximus. 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 à l'utilisateur, sur demande, par Proximus.

L'utilisateur peut s'adresser, au choix, au médiateur francophone ou néerlandophone.

Seules les plaintes écrites sont admises. L'utilisateur 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 l'utilisateur peut montrer qu'il a entrepris une démarche préalable auprès de Proximus.

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. 22, 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. 24 des présentes conditions générales.

22. Le service de médiation a les missions légales suivantes:

- a) examiner les plaintes des clients ayant trait aux activités de Proximus.
- b) s'entremettre pour faciliter un compromis à l'amiable des différents entre Proximus et ses clients;
- c) adresser une recommandation à Proximus au cas où un compromis à l'amiable ne peut être trouvé; une copie de la recommandation est adressée au plaignant; dans ce cas, Proximus 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 Proximus et ses clients sur base d'une convention d'arbitrage conclue entre le Service de Médiation et Proximus, 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 100.000 francs belges 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.

23. 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 Proximus ayant trait directement à l'objet de la plainte. Il peut requérir des administrateurs et du personnel de Proximus 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

24. Toute contestation relative à l'interprétation ou à l'application de la convention est de la compétence exclusive des tribunaux belges ordinaires.

## Droit applicable

25. Les dispositions de la convention sont soumises au droit belge.

## ANNEXE 1

### CARACTERES POUVANT ETRE EMPLOYES POUR LA REDACTION DES TELEGRAMMES

1. **Lettres:** ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ

2. **Chiffres:** 1234567890

3. **Signes de ponctuation et signes divers:**

Point	.
Virgule	,
Deux points ou signe de division	:
Point d'interrogation	?
Apostrophe	'
Croix ou signe d'addition	+ Trait d'union ou tiret ou signe de
soustraction - Barre de fraction ou signe de division	/
Double trait	=

Parenthèse de gauche (ouverte) (

Parenthèse de droite (fermée) )

4. Le signe croix (+), pris comme signe d'addition, peut être utilisé dans des groupes, mais jamais comme signe isolé.

5. Tout renvoi, interligne, rature, suppression ou surcharge doit être approuvé par l'utilisateur ou par son représentant.

6. Certaines expressions, telles que 30<sup>a</sup>, 30<sup>me</sup>, 1E, 2E, B, ne pouvant être reproduites par tous les appareils, les utilisateurs doivent leur substituer un équivalent pouvant être télégraphié, soit, par exemple, pour les expressions citées ci-dessus: 30 EXPOSANT A ou (30 A), TRENTIEME, PRIMO, SECUNDO, B DANS UN LOSANGE, etc.

7. Toutefois, si les expressions 30<sup>a</sup>, 30<sup>b</sup>, etc., 30<sup>bis</sup>, 30<sup>ter</sup>, etc., 30 I, 30 II, etc., 30A, 30B, etc., 30<sup>1</sup>, 30<sup>2</sup>, etc. indiquant un numéro d'habitation, figurent dans l'adresse d'un télégramme, l'agent taxateur sépare le numéro de son exposant ou des lettres ou des chiffres qui l'accompagnent par une barre de fraction. Ces expressions seront, par conséquent, transmises sous la forme ci-après dans l'adresse d'un télégramme: 30/A, 30/B, etc., 30/BIS, 30/TER, etc., 30/1, 30/2, etc., 30/A, 30/B, etc., 30/1, 30/2, etc.

Les accents ne sont pas télégraphiés, tout se fait en majuscule. Dans les langues étrangères, les signes tels que °, etc sur une lettre sont remplacés par la lettre E.