



Conditions générales

# Service de téléphonie VoIP

Confidentialité    Confidential  
Version            3.0

## Objet

1. Les présentes conditions générales s'appliquent à l'accès au service de téléphonie VoIP.

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 de téléphonie VoIP.

- **Les conditions spécifiques**

Les conditions spécifiques peuvent déroger aux conditions générales. Elles s'appliquent aux prestations offertes en option par Proximus.

- **La liste des prix**

La liste des prix disponible sur le site de Proximus ([www.proximus.be](http://www.proximus.be)) indiquent tous les prix des services fournis par Proximus. La liste des prix actualisée peut être obtenue, sur demande, dans tous les points de vente de Proximus.

Le contrat conclut entre Proximus et le Client est composé du bon de commande, des conditions générales, du Service Level Agreement applicable, la liste des prix et, si applicable, les conditions spécifiques (par exemple la description contractuelle de service). Ces documents peuvent être obtenus dans tous les points de vente de Proximus.

## Définitions

2. Pour l'application des présentes conditions générales, il convient d'entendre par :

- **Proximus**

L'entreprise publique autonome, société anonyme de droit public dont le siège social est établi à 1030 Bruxelles, boulevard du Roi Albert II, 27, T.V.A. BE 0202 239 951, R.P.M. Bruxelles.

- **Client**

Personne physique ou morale ou association de fait avec qui Proximus a conclu le contrat.

- **Numéro public**

Numéro d'appel figurant dans les Pages Blanches et/ou dans le fichier des renseignements téléphoniques de Proximus.

- **Numéro privé**

Numéro d'appel qui ne figure pas dans les Pages Blanches et qui n'est pas communiqué par le service de renseignements.

- **Annuaire (Pages Blanches)/fichier du service de renseignements (1307)**

Fichier reprenant les données des abonnés d'un service téléphonique, accessible au public sous la forme d'un annuaire papier, d'un annuaire électronique ou d'un service de renseignements téléphonique.

- **Appels privés "on-net"**

Appels téléphoniques émanant d'un site et destinés à un autre site au sein du même réseau privé virtuel (VPN - Virtual Private Network) du client.

- **Appels publics "on-net"**

Appels téléphoniques établis et terminés sur la plateforme VoIP de Proximus ; ces appels ne sont pas acheminés vers le réseau téléphonique public commuté et ne transitent pas non plus par celui-ci.

- **Appels publics "off-net"**

Appels téléphoniques établis sur la plateforme VoIP de Proximus et destinés au réseau téléphonique public commuté.

- **Plateforme VoIP**

La plateforme VoIP de Proximus comprend les éléments suivants :

- équipement de contrôle et de sécurité destiné à l'accès et à la sécurisation de la plateforme ;
- équipement IP Call Handling destiné au traitement de l'ensemble du trafic vocal transitant par la plateforme ;
- équipement Media Gateway destiné à la conversion des paquets IP en téléphonie commutée classique.

- **Câblage interne**

Lignes, câbles et équipement de câblage interne entre le raccordement ou l'équipement de ligne et l'équipement terminal sur le site. L'équipement de câblage comprend l'armoire de câbles, les patch panels, les câbles patch, les câbles patch de distribution, les câbles de distribution, les prises et tout matériel supplémentaire requis pour réaliser le câblage interne sur le site, fourni par Proximus dans le cadre du présent contrat.

## Conditions d'accès au service de téléphonie VoIP

3. Pour pouvoir introduire une demande d'accès au service de téléphonie VoIP auprès de Proximus, le client doit :

- soit être lui-même titulaire d'un contrat de connectivité de données chez Proximus, compatible avec le service de téléphonie VoIP;
- soit avoir obtenu l'accord du titulaire d'un contrat de connectivité de données chez Proximus (compatible avec le service de téléphonie VoIP) afin d'utiliser cette connectivité de données pour son trafic téléphonique.

En outre, le client est tenu de garantir le respect de ces conditions pendant toute la durée du contrat. Si ces conditions ne sont plus remplies, le service de téléphonie VoIP ne peut plus être fourni, mais il ne sera pas mis fin automatiquement au contrat. Le client devra prendre l'initiative à cet effet conformément aux modalités de l'art. 55. Inversement, la cessation du contrat en cours n'entraînera pas automatiquement la cessation du contrat concerné de connectivité de données chez Proximus.

## Entrée en vigueur et durée du contrat

4. Le contrat prend effet le jour de la signature du bon de commande par les deux parties et est conclu pour une durée indéterminée.

## Modifications des conditions du contrat

5. Proximus s'engage à informer les clients concernés, par tout moyen approprié, de toute modification apportée aux conditions du contrat. Cette communication interviendra au minimum 1 mois avant l'entrée en vigueur en cas de modification des conditions générales ou spécifiques ou de majoration des prix et au minimum un jour à l'avance en cas de diminution de prix.

6. 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 préavis ni indemnité de dédit au plus tard le dernier jour du mois suivant l'entrée en vigueur des modifications, pour autant que ces modifications soient défavorables à la situation du client. En cas d'augmentation tarifaire, le client peut résilier son contrat sans préavis ni indemnité de dédit au plus tard le dernier jour du mois suivant la réception de la première facture après l'entrée en vigueur de cette augmentation tarifaire. La résiliation peut intervenir par tout moyen écrit.

## Prestations et obligations de Proximus

### Service de téléphonie VoIP

7. Proximus offre au client un raccordement téléphonique sur la plateforme VoIP qui lui permet de transmettre du trafic téléphonique sur le réseau de données et d'atteindre le réseau téléphonique public commuté au départ du réseau de données via le "gateway".

8. Au moyen de son raccordement téléphonique à la plateforme VoIP, le client peut établir à tout moment des communications vers tous les autres raccordements téléphoniques de la plateforme VoIP, vers tous les raccordements téléphoniques du réseau téléphonique public commuté de Proximus, vers tous les raccordements téléphoniques d'un autre réseau téléphonique interconnecté à celui de Proximus, vers tous les raccordements à un service de télécommunication mobile offert au public interconnecté au réseau téléphonique public commuté de Proximus et vers tout service accessible par le réseau téléphonique public commuté de Proximus ou tout prestataire de service interconnecté à celui-ci.

Lorsque les équipements techniques le permettent, le client peut obtenir que certains types d'appels soient rendus impossibles au départ de son raccordement téléphonique. L'activation de cette restriction est payante, sauf la restriction d'appels vers les numéros nationaux à taux majorés, les numéros nationaux à taux majorés utilisés pour la fourniture de contenu pour adultes et les numéros internationaux à taux majorés qui ne sont pas exploités conformément au plan de numérotation téléphonique international E164.

9. Le réseau téléphonique public commuté de Proximus est divisé en zones composées de plusieurs réseaux locaux. Chaque réseau local est desservi par un central téléphonique.

Les limites des zones et des réseaux sont fixées par Proximus. 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 6.

10. Proximus est tenue de mettre en oeuvre les moyens nécessaires au bon fonctionnement du service de téléphonie VoIP. Elle seule détermine les moyens techniques nécessaires à la réalisation de l'accès à ce service.

Proximus se réserve le droit de mettre en oeuvre toute mesure appropriée afin de réagir à un incident ayant trait à la sécurité du réseau ou de faire face à des menaces et des situations de vulnérabilité. Ces mesures peuvent, dans certains cas, consister en une modification temporaire des conditions d'utilisation du Service.

De plus, le service de téléphonie VoIP bénéficie du SLA VoIP applicable. Ce SLA offre des garanties en matière de levée de dérangements et de disponibilité du service indépendantes du SLA applicable à la connectivité de données. Dans le cadre du contrat actuel, le SLA VoIP applicable couvre le fonctionnement de la plateforme VoIP telle que définie ci-dessus.

En ce qui concerne les conditions précises du SLA VoIP applicable, il convient de se référer à la Description de service contractuelle concernée.

La réalisation de travaux de maintenance et la mise en oeuvre de la procédure de levée de dérangements sur la plateforme VoIP sont décrites dans le SLA VoIP applicable. Lorsque le dérangement résulte d'un usage anormal du service de téléphonie VoIP, les frais de cette intervention sont à charge du client.

## Modification et suspension des prestations

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

Sauf en cas de force majeure, Proximus informe sa clientèle au moins six (6) mois à l'avance de tout changement nécessitant le remplacement ou la modification de certains équipements terminaux.

12. La maintenance et le développement de la plateforme VoIP peuvent conduire Proximus à limiter ou à suspendre le service de téléphonie VoIP. Proximus s'engage à réduire la portée de la limitation ou suspension du service de téléphonie VoIP et à en réduire la durée au temps strictement nécessaire à la réalisation de ces travaux. Ces travaux d'entretien sont effectués durant les périodes de maintenance planifiée. La maintenance planifiée a lieu la nuit, chaque jour ouvrable entre 22 h et 6 h.

La durée d'indisponibilité du service de téléphonie VoIP à la suite de ces travaux de maintenance planifiée n'est pas comptabilisée dans le calcul de la disponibilité du service de téléphonie VoIP, ni dans le calcul d'un quelconque autre paramètre dans le cadre du Service Level Agreement.

13. Le client reconnaît et accepte que l'utilisation qu'il fait ou que des tiers font de la connectivité de données (utilisée par le client pour son accès au service de téléphonie VoIP) peut avoir un impact sur la disponibilité du service de téléphonie VoIP.

## Numéro d'appel

14. Le client peut obtenir, contre paiement, un ou plusieurs numéros individuels ou une ou plusieurs séries de numéros. 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. Les numéros nomades géographiques ne peuvent être attribués que si le titulaire du numéro garantit, tant au moment de l'attribution du numéro que pendant la période d'utilisation du numéro, que l'identité de service géographique de ce numéro correspond à l'adresse mentionnée. Il est essentiel que cette adresse puisse être clairement liée, sur la base de données objectives, au client.

16. Le client conserve son numéro jusqu'à la fin du contrat, sauf si Proximus est obligée de le modifier pour des raisons de service. Dans ce cas, le client en sera averti au moins six (6) mois à l'avance.

S'il le souhaite, le client peut demander à Proximus de modifier son numéro d'appel. Cette modification a lieu contre paiement.

Sauf numéro privé ou demande contraire du client, Proximus communique, pendant trois mois, le nouveau numéro d'appel attribué par elle aux correspondants appelant l'ancien, dans tous les cas de changement de numéro d'appel, que ce changement résulte d'une décision de Proximus, d'une demande du client ou d'un déménagement.

Cette communication est gratuite si le client accepte le message standard proposé par Proximus. Moyennant paiement, le client peut obtenir le remplacement du message standard par un autre message. Si les conditions techniques le permettent, le client peut également obtenir, contre paiement, la prolongation du service au-delà de la période de trois mois.

17. Si les conditions techniques le permettent, le client peut obtenir, moyennant paiement, la présentation, sur sa ligne, des numéros des correspondants qui l'appellent et qui ne sont pas opposés à cette identification. Pour pouvoir lire ce numéro, il doit disposer d'un terminal approprié. Lorsque l'appel émane d'un raccordement téléphonique 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 sur le réseau de Proximus.

Si l'appelant dispose d'un numéro privé, son numéro n'est pas envoyé par défaut, sauf si le titulaire a donné son accord grâce à une manoeuvre sur son appareil téléphonique.

Le client peut s'opposer gratuitement et de manière permanente à la transmission de son numéro à l'appelé ou à la présentation de son numéro sur l'appareil de l'appelé, par une manoeuvre effectuée via son central téléphonique ou via le service de central téléphonique. 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 la présentation de son numéro.

Le client dont la ligne se trouve en état de restriction permanente à la présentation du numéro peut permettre gratuitement cette présentation de manière permanente, par une manoeuvre effectuée via son central téléphonique ou via son service de central téléphonique. 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 de l'appelant est présenté à l'appelé.

Le client peut refuser les appels anonymes via son central téléphonique ou via le service de central téléphonique.

Lorsque le client émet un appel vers un raccordement téléphonique au réseau d'un autre opérateur, Proximus 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 Proximus la liste des opérateurs avec lesquels Proximus a conclu un accord de réciprocité sur la présentation des numéros.

## Annuaire et service des renseignements

18. La fonction des Pages Blanches, de l'annuaire électronique et du service de renseignements 1307 consiste à retrouver le numéro d'appel d'un client sur la base du nom et de l'adresse et/ou retrouver le nom et l'adresse du client sur la base du numéro d'appel et/ou retrouver le numéro d'appel et le nom et l'adresse du client sur la base de l'activité professionnelle (seulement pour les indépendants et sociétés).

19. Mention dans le fichier du service de 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.

20. Mention dans les Pages Blanches

20.1. Le client peut obtenir une mention gratuite dans les Pages Blanches, dans la liste de la commune où se trouve l'adresse physique du numéro. Le client titulaire de plusieurs lignes téléphoniques dont l'adresse physique se trouve 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 téléphonique.

20.2. Les données suivantes paraissent gratuitement dans les Pages Blanches : le nom, l'initiale du prénom (pour les entreprises : la raison sociale), l'adresse physique du numéro et le numéro de téléphone. 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 des Pages Blanches.

20.3. Le client peut obtenir, moyennant paiement, des mentions, des données informatives, des lignes de texte supplémentaires ou une impression du nom en majuscules. Toutes ces insertions payantes sont reprises automatiquement dans les éditions ultérieures des Pages Blanches, sauf avis contraire du client communiqué par écrit au plus tard six (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 dans les Pages Blanches. Cette possibilité est toujours offerte contre paiement.

20.4. Le client est responsable de l'exactitude des données qu'il communique à Proximus. Pour être recevable, toute plainte est à introduire par écrit dans les 90 jours suivant la date de publication du volume.

20.5. La distribution des annuaires se fait conformément à la réglementation en vigueur.

21. Tout changement d'un élément d'identification du client ou du raccordement sera introduit le plus rapidement possible dans la base de données des Pages Blanches ainsi que dans le fichier du service de renseignements 1307.

21.1. Les clients qui ne souhaitent pas que leurs numéro de téléphone, nom et adresse soient mentionnés dans les Pages Blanches ou dans le fichier du service de renseignements peuvent gratuitement s'y opposer en téléphonant au numéro 0800 98 033. Le numéro de téléphone du client deviendra par conséquent un numéro privé. Conformément à la réglementation en vigueur, le nom et l'adresse de clients titulaires d'un numéro privé ne sont communiqués qu'à l'éditeur des Pages Blanches à la seule fin de pouvoir leur fournir un annuaire.

21.2. Les clients qui ne souhaitent pas que leurs nom et adresse puissent être retrouvés sur la base de leur numéro de téléphone peuvent gratuitement s'y opposer en téléphonant au numéro 0800 98 033. Les clients qui ne souhaitent pas que leurs numéro de téléphone, nom et adresse puissent être retrouvés sur la base de leur activité professionnelle peuvent gratuitement s'y opposer en téléphonant au numéro 0800 98 033.

21.3. Conformément à la réglementation en vigueur, Proximus communique le numéro de téléphone, le nom et l'adresse du client à tous les éditeurs d'annuaires et fournisseurs d'un service de renseignements

téléphoniques, sauf si le client est titulaire d'un numéro privé ou s'est opposé à toute mention dans ces fichiers en téléphonant au numéro 0800 98 033. Contre paiement, Proximus peut mettre les données publiées dans les Pages Blanches à la disposition de tiers, sauf si le client s'y est opposé en téléphonant au 0800 98 033 ou s'il est titulaire d'un numéro privé.

## Appels malveillants

22. Le client qui reçoit des appels malveillants peut demander à Proximus d'identifier le numéro à l'origine de ces appels. Si l'identification est possible techniquement, Proximus 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. À la demande de ce dernier, Proximus lui communique l'identité et l'adresse du titulaire des appels malveillants, en vue de leur communication au client.

## Obligations du client

23. Le client endosse les responsabilités suivantes lors du routage d'appels vers les services de secours :

- L'adresse physique du numéro de téléphone à partir duquel les appels sont établis doit correspondre à son adresse réelle.
- Le client supporte tous les risques liés à l'utilisation nomade du service pour des appels vers les services de secours.
- Le central téléphonique du client doit permettre à Proximus de transmettre l'identité précise (numéro et code postal) de la partie appelant les services de secours.
- Le client assume l'entière responsabilité juridique des informations dont il est propriétaire et dont il assure la tenue à jour, car l'exactitude de ces informations influence leur routage et leur transmission. Proximus mettra tout en œuvre pour que les informations fournies par le système du client soient transmises de manière transparente à la centrale des services de secours.

Proximus ne peut en aucun cas être tenue responsable de l'envoi des services de secours à une mauvaise adresse, ni des dommages directs et/ou indirects imputables au non-respect par le client de l'une de ses obligations.

24. Les sommes dues en vertu du présent contrat font l'objet de factures envoyées au client à l'adresse mentionnée par ce dernier ou au tiers payeur désigné par celui-ci. La désignation d'un tiers payeur n'exonère pas le client de son obligation de paiement en cas de défaillance de celui-ci. Le tiers payeur n'acquiert aucun droit sur le raccordement téléphonique.

25. Seuls les équipements terminaux satisfaisant à toutes les conditions légales peuvent être reliés à la plateforme VoIP via le réseau de données.

Les frais encourus par Proximus à la suite d'une infraction à cette disposition sont à charge du client.

26. Pour le raccordement des équipements terminaux, le client est tenu de respecter les prescriptions techniques afin d'éviter tout dérangement sur le réseau de données, la plateforme VoIP ou le réseau téléphonique public.

En cas de non-respect des prescriptions techniques, Proximus peut inviter le client à réduire le nombre des équipements terminaux raccordés. Les frais encourus par Proximus à la suite d'une infraction à cette disposition sont à charge du client.

27. Il est interdit au client de perturber le trafic sur le réseau de données, la plateforme VoIP ou le réseau téléphonique public commuté.

28. Afin de ne pas perturber la bonne marche du service, le client veillera personnellement, ou via le titulaire de la connectivité de données, à prévoir une capacité suffisante en fonction du volume de trafic à acheminer. Le client pourra être tenu de prendre les mesures prescrites par Proximus à cette fin.

Les mêmes obligations s'imposent à lui lorsqu'il entreprend une action susceptible d'entraîner un usage intensif de la connectivité de données, même si celui-ci est occasionnel.

Dans le cadre des services faisant l'objet du présent contrat, Proximus peut, à la demande du client, mettre en place des procédures de priorisation de son trafic. Ces mesures n'ont toutefois pas d'impact sur le trafic des autres utilisateurs du réseau. Proximus garantit que toute mesure qu'elle serait amenée à mettre en place pour éviter une saturation ou sursaturation de son réseau n'entraînera aucune différenciation du trafic entre les utilisateurs et/ou les services qui forment l'objet du présent contrat.

## Structure tarifaire

29. La structure tarifaire comprend la redevance d'abonnement pour le numéro ou la série de numéros et les frais de communication.

### Redevance

30. La redevance d'abonnement pour le numéro ou la série de numéros est due anticipativement de mois en mois ou de deux en deux mois, selon que le client a ou n'a pas convenu avec Proximus de facturation mensuelle, conformément à l'article 36 des présentes conditions générales.

31. La redevance d'abonnement pour le numéro ou la série de numéros est due à partir du jour de l'activation du numéro de téléphone ou de la série de numéros.

Si Proximus met fin au contrat en raison du non-respect par le client de ses obligations, la redevance d'abonnement afférente à la période de facturation entamée au moment où le contrat prend fin reste due. Si cette redevance d'abonnement a déjà été payée, elle n'est pas remboursée au prorata. Si cette redevance n'a pas encore été payée, elle est due intégralement.

32. 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 l'indemnité prévue dans le SLA VoIP applicable, 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 jusques et y compris le jour où le service est rétabli.

## Prix des communications

33. La possibilité d'établir des communications privées "on-net" dépend du type de connectivité de données dont le client dispose. Les conditions et le prix de ce type de communications relèvent de l'application du contrat concerné relatif à la connectivité de données.

34. Les conditions générales actuelles s'appliquent tant aux communications publiques "on-net" qu'aux communications "off-net". Ces deux types de communications sont facturés aux tarifs dont le client bénéficie conformément au plan tarifaire qui lui est appliqué. À défaut de plan tarifaire spécial, les tarifs de base seront appliqués tels que mentionnés dans la liste des prix de Proximus.

35. Le prix d'une communication est fonction de la destination, de la durée, de l'heure et du jour où l'appel est émis. Ce prix est déterminé par le système d'enregistrement des équipements techniques de Proximus 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.

## Facturation

### Factures

36. Outre les mentions légalement prescrites, les factures indiquent au minimum :

- la redevance d'abonnement pour le numéro ou la série de numéros ;
- sauf convention contraire conclue entre le client et Proximus, 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 42 des présentes conditions générales.

Les appels gratuits, y compris ceux à destination des services de secours et les communications privées "on-net", 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 systématiquement une facture indiquant, outre les mentions énumérées au premier alinéa :

- soit le détail de chaque communication dont le coût est supérieur à € 0,5 ;
- 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 communications encore à facturer.

En cas de contestation de la facture, le client peut obtenir gratuitement, sur demande, une facture détaillée.

37. La facture est envoyée tous les deux mois, sauf si le client et Proximus ont convenu une facturation mensuelle.

En cas de fraude avérée ou présumée ou de doute sérieux quant à la solvabilité du client, Proximus peut décider de procéder à une facturation mensuelle ou hebdomadaire.

La facture est établie en simple exemplaire et transmise par voie postale ordinaire au client ou au tiers payeur désigné par celui-ci, selon le calendrier (échéances de facturation) fixé par Proximus.

38. 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 Proximus si le montant total à facturer dépasse d'au moins € 125 hors T.V.A. le montant moyen facturé pour l'ensemble des raccordements téléphoniques du client et calculé sur une période de quatre bimestres ou de quatre mois de facturation complets. Si les raccordements téléphoniques 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 hors T.V.A.

39. En cas de fraude avérée ou présumée ou de doute sérieux quant à la solvabilité du client, Proximus se réserve le droit de demander à tout moment au client une garantie bancaire inconditionnelle et à première demande. Proximus se réserve le droit de suspendre totalement le service de téléphonie VoIP au client qui refuse de produire la preuve de l'existence de cette garantie dans les trois jours ouvrables suivant la demande de Proximus.

## Contestation des factures

40. 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 à Proximus 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 Proximus, la somme litigieuse devient immédiatement exigible. Les délais de paiement de ce montant sont précisés dans la lettre portant décision de Proximus.

41. Proximus prend immédiatement en considération toutes les contestations de factures qui lui sont soumises.

S'il s'avère que le client a contesté à tort soit les deux factures précédentes, soit trois des six dernières factures, Proximus se réserve le droit d'exiger le paiement intégral 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.

42. Pour être recevable auprès de Proximus, 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

43. Les sommes facturées bimestriellement par Proximus sont à payer dans un délai de quinze jours calendrier à compter de la date de la facture.

Les clients avec qui Proximus a convenu 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'art. 36, 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 36, 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 d'une demande d'avance sur facture envoyée par Proximus 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.

Le paiement est à effectuer sur le numéro de compte indiqué par Proximus, avec mention des références de la facture.

44. Proximus communique le montant à payer au client qui déclare ne pas avoir 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.

45. En cas de non-paiement d'une facture bimestrielle dans les délais prescrits par l'article 42, alinéa 1er, Proximus 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 de l'article 38. La même procédure s'applique pour les factures mensuelles et hebdomadaires dont question à l'art. 36, 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 majoré de trois pour cent sont dus en cas de non-paiement à l'échéance de la facture.

À l'expiration du délai de paiement mentionné dans la mise en demeure, toutes les factures, échues ou non, deviennent exigibles sans délai et sans mise en demeure.

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

46. En cas de non-paiement d'une facture mensuelle (dont question à l'article 36, alinéa 1er) dans les délais prescrits par l'article 42, alinéa 2, Proximus 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 à défaut de paiement immédiat.

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 majoré de trois pour cent sont dus à l'échéance de la facture.

À l'expiration du délai de paiement mentionné dans la mise en demeure, toutes les factures, échues ou non, deviennent exigibles sans délai et sans mise en demeure.

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

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

## Responsabilité de Proximus

47. Proximus ne sera responsable du dommage causé par sa faute lors de la fourniture de l'accès au service de téléphonie VoIP que dans les limites suivantes :

- 1) 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 dernier cas, sa responsabilité se limite à la réparation des seuls dommages prévisibles, directs, personnels et certains que le client a subis, à l'exclusion de tous les dommages indirects ou immatériels, tels que les frais supplémentaires, les manques à gagner, les pertes de bénéfices, les pertes de clientèle, les pertes ou les détériorations de données, les pertes de contrats, les pertes de temps, etc. ou les dommages causés par une perturbation de l'activité commerciale.
- 2) La notion de "dommages indirects" désigne également, pour l'application de cet article, tout dommage résultant de l'impact négatif d'une faute ou d'une négligence de Proximus vis-à-vis du client, par la mise en cause de sa responsabilité contractuelle ou extracontractuelle envers des tiers, comme ses préposés, membres du personnel, membres du CUG, sous-traitants, clients et fournisseurs, à la suite de cette faute ou négligence.
- 3) La responsabilité de Proximus sera toujours limitée à € 100.000 pour le total des dommages découlant d'un même fait générateur de dommage et au double de ce montant (€ 200.000) pour le total des dommages se produisant au cours d'une même année.
- 4) Sans préjudice de l'article précédent, la responsabilité de Proximus reste illimitée en cas de décès ou de dommage corporel.
- 5) Proximus ne pourra en aucun cas être tenue responsable des dommages causés par un cas de force majeure ou un cas fortuit ou par la faute du client ou de tiers. Le concept de "force majeure" désigne, dans le présent contrat, les situations suivantes : les cas de guerre, d'émeutes, de troubles, d'agitation civile, d'actions de la part des 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 ainsi que toute autre circonstance indépendante de sa volonté, imprévisible et impossible à éviter.
- 6) 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 via le service de téléphonie VoIP.

48. Le client reconnaît que Proximus, dans le cadre des conditions générales actuelles, n'assume aucune responsabilité quant au bon fonctionnement de la connectivité de données utilisée par le client pour l'accès au service de téléphonie VoIP. Cette disposition implique également l'absence de responsabilité de Proximus en

cas de non-fonctionnement du service de téléphonie VoIP à la suite de problèmes en rapport avec la connectivité de données.

## Responsabilité du client

Le client est responsable vis-à-vis de Proximus et des tiers de l'utilisation du service de téléphonie VoIP et s'engage à prémunir et garantir Proximus contre toute poursuite, toute réclamation, toute condamnation, tous dommages-intérêts ou tous frais qui incomberaient à Proximus en raison de l'utilisation du service de téléphonie VoIP par le client.

## Cession du contrat/Reprise du numéro d'appel

49. Proximus a le droit de céder à tout moment ses droits et obligations découlant du contrat à une filiale dans laquelle elle dispose de la majorité des droits de vote. Sous réserve de la disposition précédente, aucune des parties ne pourra céder le contrat ou une partie de celui-ci sans l'autorisation écrite préalable de l'autre partie.

50. Lorsqu'un client souhaite reprendre le numéro de téléphone d'un autre client, il est préalablement tenu de compléter un formulaire spécial et de le renvoyer dûment signé à Proximus. Les frais de reprise de numéro d'appel mentionnés dans la liste des prix lui seront portés en compte. Proximus n'autorisera le transfert du numéro que si les dettes relatives à ce numéro ont été totalement liquidées.

## Suspension, dissolution et résiliation

### Suspension et dissolution

51. 1) Si un client ne remplit pas ses obligations nées du présent contrat ou d'un autre contrat relatif au service de téléphonie, Proximus peut suspendre totalement le service de téléphonie VoIP 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 Proximus conformément à l'article 37 des présentes conditions générales, le service de téléphonie VoIP 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.

2) En cas de non-respect par le client des obligations qui lui incombent en vertu des articles 25 ou 27 des présentes conditions générales, Proximus peut suspendre totalement le service de téléphonie VoIP qui lui est fourni après envoi d'une notification écrite restée sans effet pendant un délai de dix jours ouvrables à compter de sa date d'envoi.

Lorsque Proximus 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 de données, de la

plateforme VoIP ou 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, Proximus peut suspendre, sur-le-champ et totalement, le service de téléphonie VoIP jusqu'à la déconnexion effective de l'équipement terminal. Proximus s'engage à informer le client de cette suspension dès que possible et au plus tard le jour ouvrable suivant. La suspension empêche le client de recevoir et d'émettre toute communication.

En cas de hausse exceptionnelle de la consommation du client, Proximus peut être amenée à suspendre une partie du service de téléphonie VoIP, après en avoir préalablement averti le client.

3) La notification écrite précise dans tous les cas le motif de la suspension.

La limitation ou la suspension totale du service de téléphonie VoIP 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 dans la liste des prix.

52. Pendant toute la durée de la suspension du service de téléphonie VoIP, la redevance d'abonnement reste due.

53. Si le client ne s'est pas mis en règle dans les quinze jours calendrier suivant la suspension totale, Proximus peut résilier de plein droit le contrat moyennant le respect d'un préavis minimum de quinze jours calendrier notifié par voie postale ordinaire.

Dans ce cas, les redevances d'abonnement afférentes à la période de facturation entamée au moment où le délai de préavis expire, restent dues.

54. Sauf demande contraire du client, Proximus informe pendant trois mois les correspondants appelant le numéro d'appel du client de la résiliation du contrat.

Cette communication est gratuite si le client accepte le message standard proposé par Proximus. Moyennant paiement, le client peut obtenir le remplacement du message standard par un autre message.

Si les conditions techniques le permettent, le client peut également obtenir, contre paiement, la prolongation de ce service au-delà de la période de trois mois.

55. En cas de faillite ou de liquidation du client, le contrat est résilié de plein droit et sans mise en demeure.

Nonobstant cette dissolution, Proximus 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 contrat portant sur tout ou partie des numéros de téléphone précédemment attribués au client.

Le contrat nouvellement conclu a comme 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 Proximus 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 du contrat

56. 1) Le contrat peut être résilié à tout moment par une des parties par tout moyen écrit. Proximus envoie au client une confirmation écrite de la date de résiliation.

Si le client spécifie la date à laquelle il souhaite rompre son contrat, Proximus mettra tout en œuvre, compte tenu des spécificités techniques du service, pour respecter ce délai. À défaut d'une date de fin spécifiée par le client, le contrat sera résilié moyennant un préavis de 30 jours. Un délai de préavis de 3 mois est d'application lorsque Proximus prend l'initiative de la résiliation.

Pour les clients professionnels qui possèdent plus de cinq numéros d'appel, les redevances d'abonnement afférentes à la période de facturation entamée au moment où la résiliation est effective, restent dues. Si ces redevances d'abonnement ont déjà été payées, elles ne sont pas remboursées au prorata. Si ces redevances n'ont pas encore été payées, elles sont dues intégralement.

2) Lorsque le client résilie le contrat sans demander le portage de son numéro vers un autre opérateur, Proximus informe pendant trois mois les correspondants appelant le numéro d'appel du client de la résiliation du contrat.

## Transfert et portabilité du numéro

57. Le client qui déménage peut, moyennant paiement, demander le transfert de son numéro s'il déménage dans la même zone téléphonique. Proximus 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 transférés avec le numéro.

58. 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 Proximus.

Proximus 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 service de téléphonie VoIP auquel se rapporte ledit numéro.

Si le client souhaite porter une partie seulement des numéros dont il est titulaire, des frais éventuels de reconfiguration lui seront portés en compte.

Proximus mettra tout en œuvre pour mener à bien le portage du numéro. Il se peut toutefois que des raisons techniques empêchent l'exécution du portage.

# Procédure de conciliation et de règlement des litiges

## Plainte introduite auprès de Proximus

59. Les plaintes relatives à une éventuelle mise hors service injustifiée du service de téléphonie VoIP doivent être introduites dans les cinq jours calendrier suivant 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 d'introduction de la plainte.

## **Plainte introduite auprès du Service de Médiation pour les Télécommunications**

60. Le client peut s'adresser au Service de Médiation pour les Télécommunications (Boulevard Bischoffsheim, 29-35 à 1000 Bruxelles, tél : 02 223 06 06, fax : 02 219 77 88, [plaintes@mediateurtelecom.be](mailto:plaintes@mediateurtelecom.be), [www.mediateurtelecom.be](http://www.mediateurtelecom.be)) institué légalement auprès de l'Institut Belge des services Postaux et des Télécommunications.

Le Service de Médiation pour les Télécommunications fonctionne en toute indépendance vis-à-vis de Proximus. Dans les limites de ses attributions, il ne reçoit d'instruction d'aucune autorité.

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 prouve 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. 60, 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. 62 des présentes conditions générales.

61. 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 dans les différends opposant Proximus et ses clients ;

c) adresser une recommandation à Proximus au cas où un compromis à l'amiable ne pourrait 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 la 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 € 2.478,94 indexés ;

e) examiner la demande de tout client se prétendant victime d'une utilisation malveillante d'un réseau ou d'un service de communications électroniques, en vue d'obtenir l'identité et l'adresse des utilisateurs de réseaux ou de services de communications électroniques l'ayant importuné, pour autant que ces données soient disponibles. 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 et heures précises.

62. 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 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**

63. Toute contestation relative à l'interprétation ou à l'application du contrat relève de la compétence exclusive des tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Bruxelles.

### **Droit applicable**

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