

Conditions Particulières pour le Service de téléphonie fixe

Les présentes Conditions Particulières s'appliquent au Service de téléphonie fixe auprès de Proximus. Elles font partie du Contrat entre le Client et Proximus, tel que défini dans les Conditions Générales. Elles sont complémentaires aux Conditions Générales. En cas de contradiction, les Conditions Particulières prévalent sur les Conditions Générales. Il vous est recommandé de garder une copie de ces Conditions Particulières.

1. Droits et obligations spécifiques de Proximus

- 1.1. Proximus offre au Client un Service de téléphonie fixe qui lui permet d'établir une connexion à l'aide d'un téléphone fixe ou d'un fax, au sein du réseau Proximus et avec tout autre réseau téléphonique et inversément. Cette connexion peut se faire au moyen du réseau internet (ci-après, « Service VoIP ») ou analogique.
- 1.2. Pour des raisons techniques, Proximus ne peut donner de garantie quant à l'utilisation du raccordement téléphonique du Client pour faire des communications de données, par exemple par fax, voice band modem ou DTMF
- 1.3. Dans le cas où Proximus modifie les caractéristiques techniques de ces prestations qui nécessitent le remplacement ou la modification de certains équipements terminaux, Proximus informera les Clients au moins 6 mois à l'avance.
- 1.4. Jusqu'au moment de la réalisation du raccordement définitif, Proximus peut prévoir un terminal temporaire, qui permet au Client d'émettre et de recevoir des appels de téléphonie vocale. Les frais d'accès et la redevance d'abonnement au service de téléphonie sont dus par le Client dès la mise à sa disposition du terminal temporaire. Les appels sont facturés au tarif téléphonique normal. Le Client est tenu de restituer le terminal temporaire à Proximus aussitôt après la réalisation du raccordement téléphonique définitif. Si le terminal temporaire ne peut être restitué dans les 30 jours calendrier après la réalisation du raccordement, Proximus désactivera le terminal temporaire et le Client en deviendra le propriétaire moyennant paiement à Proximus de la valeur résiduelle du terminal.

2. Droits et obligations spécifiques du Client

- 2.1. Le Client est tenu de payer le prix des communications qui est déterminé par le système d'enregistrement des équipements techniques de Proximus. La durée d'une communication est le temps compris entre le moment où l'appelé décroche ou est atteint via sa messagerie vocale et celui où l'appelant raccroche ou donne le signal de fin de communication. Chaque communication à destination d'un service surtaxé (0900, etc.) est limitée à trente minutes.
- 2.2. 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.
- 2.3. Le Client est tenu de respecter les prescriptions techniques concernant les équipements terminaux qu'il relie à l'infrastructure Proximus. En ce qui concerne particulièrement l'envoi ou la réception de fax via le Service VoIP, le Client doit s'assurer que son appareillage supporte soit le codec G711, soit le codec T38 mais avec un mécanisme de repli vers le codec G711.

3. Localisation par les services de secours

- 3.1. Proximus permet aux services de secours une localisation correcte de l'appelant dans le cas où l'adresse physique de la ligne téléphonique/du numéro de téléphone à partir de laquelle/duquel les appels sont établis correspond à l'adresse réelle du Client communiquée par le Client et enregistrée chez Proximus pour cette ligne/ce numéro.
- 3.2. Pour le Service VoIP, il est interdit au Client d'utiliser le Service d'une autre adresse que celle que le Client a communiquée à Proximus et sous laquelle ce Client est enregistrée chez Proximus. Dans le cas contraire, Proximus ne peut garantir une localisation correcte par les services de secours. Le Client est responsable d'informer toutes les personnes utilisant le Service de toute limitation d'accès d'urgence ou de localisation décrite ci-dessus.
- 3.3. Proximus ne peut en aucun cas être tenus pour responsables si les services d'urgence sont envoyés à une mauvaise adresse, ou pour tout dommage direct et/ou indirect imputable au manquement du Client à l'une des obligations mentionnées dans cette section.

4. Numéro d'appel

- 4.1. Proximus attribue au client un numéro géographique par ligne.
- 4.2. 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. Le Client pourra, contre

paiement d'un prix forfaitaire et d'une redevance d'abonnement complémentaire dont les montants sont fixés dans la Liste des prix et en fonction des possibilités techniques, choisir son numéro parmi les numéros disponibles au moment de la demande.

- 4.3. Les numéros 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 géographique de ce numéro correspond à l'adresse communiquée par le Client. Il est essentiel que cette adresse puisse être clairement liée, sur la base de données objectives, au Client.
- 4.4. Le Client conserve son numéro jusqu'à la fin du Contrat, sauf si Proximus est obligée de le modifier pour le bon fonctionnement du Service. Dans ce cas, le Client en sera averti au moins six (6) mois à l'avance.
- 4.5. S'il le souhaite, le Client peut demander à Proximus de modifier son numéro d'appel contre paiement.
- 4.6. En cas de changement de numéro d'appel, Proximus communiquera, pendant trois (3) mois le nouveau numéro d'appel attribué aux correspondants appelant l'ancien numéro, sauf s'il s'agit d'un numéro privé ou en cas de demande contraire. 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 (3) mois.

5. Affichage du numéro d'appel et appels malveillants

- 5.1. 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 se sont pas opposés à cette identification. Pour pouvoir lire ce numéro, il doit disposer d'un terminal approprié. La présentation du nom s'effectue sur base de la mention telle que reprise au Service de Renseignements (1307), avec l'initiale du prénom. A défaut de mention au Service de Renseignements, le nom du titulaire de la ligne est repris.
- 5.2. 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. Par contre, la présentation du nom de l'appelant est impossible.
- 5.3. Si l'appelant dispose d'un numéro privé, son numéro n'est pas envoyé par défaut, sauf si le titulaire l'a permis sur son appareil téléphonique.
- 5.4. Le Client peut s'opposer gratuitement, appel par appel ou 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. Il dispose de la possibilité de changer ses paramètres sur son appareil, à tout moment.
- 5.5. Le Client peut refuser les appels anonymes via son central téléphonique ou via le Service de central téléphonique.
- 5.6. Le Client qui reçoit des appels malveillants peut demander à Proximus d'identifier le numéro à l'origine de ces appels.
- 5.7. Le Client peut également s'adresser au Service de Médiation. A la demande du Client, Proximus lui communique l'identité et l'adresse du Client titulaire des appels malveillants, si elle possède les données nécessaires.

6. Responsabilité de Proximus

Pour le Service VoIP, Proximus n'assume aucune responsabilité quant au bon fonctionnement de la connectivité des données utilisées par le Client pour l'accès au Service. Cette disposition implique l'absence de responsabilité de Proximus en cas de non-fonctionnement du Service suite à des problèmes avec la connectivité des données.

7. Cession

Lorsqu'un Client souhaite reprendre le raccordement et le(s) numéro(s) de téléphone d'un autre Client, hors des cas de cession décrits dans les conditions générales, ceux-ci doivent préalablement compléter un formulaire spécial et le renvoyer dûment signé à Proximus. Les frais de reprise de(s) numéro(s) 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(s) numéro(s) ont été intégralement payées.

8. Annuaire et Service de renseignement

- 8.1. Conformément à la réglementation en vigueur, Proximus communique à la base de données des numéros centrale (www.centralnumberdatabase.be) le nom et les initiales ou le prénom du Client ou, pour une personne morale, la dénomination officielle, son adresse et le numéro de téléphone attribué par Proximus.
- 8.2. Le choix de figurer ou non dans les annuaires et les services de renseignements est proposé au Client lors de la souscription du Contrat. Le Client indique s'il souhaite que ses données soient reprises dans les annuaires et les services des renseignements ou s'il souhaite que son numéro reste secret. Le Client indique également s'il souhaite ou pas que son nom et son adresse puissent être retrouvés sur base de son numéro de téléphone. Le Client peut modifier ses choix à tout moment en envoyant un e-mail à l'adresse suivante : annuaire@proximus.com.
- 8.3. Le Client est responsable de l'exactitude des données qu'il communique à Proximus. Tout changement d'un élément d'identification du Client ou du raccordement sera communiqué le plus rapidement possible à la base de données des numéros centrale.