www.belgacom.be

together with

5-CBS-FR-10100/1

5-10100

Belgacom
Service clientèle

Notre référence : WLC_GEN_1/112652589/1
Date REF : 01/04/2010

S.P.R.L. Bureau Rossignol
Haloup 4
6880 Bertrix

Bruxelles, le 26 avril 2010

Confirmation de votre demande de reprise d'abonnement :

Cher Client,

Nous vous remercions de votre demande.

Informations client

Adresse : Freylange, rue Nouvelle 46, 6700 Arlon
Numéro(s) de téléphone : 063 67 64 03

Mise en service

Dès le 26/04/2010 à 18h, vous aurez le plein usage de ce nouveau service sans que Belgacom doive se rendre chez vous.

Produits et services

- Ligne telephonique Classic - Abonnement

Outre les frais mensuels d'abonnement à nos produits et services, vous devez également tenir compte des frais uniques d'activation et d'installation dont le montant peut varier en fonction des produits et des travaux à effectuer.

Mentions dans l'annuaire

Sauf disposition contraire, votre abonnement est conclu pour une durée initiale d'un an. Ensuite, il est reconduit automatiquement pour une durée indéterminée. Si vous le résiliez avant l'échéance de la première année, une indemnité, égale aux redevances des abonnements standard (prix hors pack et offres diverses) restant à courir, vous sera facturée. Si vous avez souscrit à un pack, en cas de résiliation de l'un de ses éléments, vous perdrez automatiquement le droit au prix global avantageux. Au-delà de la première année, vous pouvez résilier votre contrat à tout moment, sans indemnité, au terme d'un préavis minimum d'un mois calendrier, notifié par lettre recommandée ou introduit dans un point de vente.

COB 600 ZV - 03/2009

Les annuaires téléphoniques et les services de renseignements ne mentionneront pas votre raccordement. Il ne sera donc pas possible, dans la situation actuelle, de vous identifier sur cette base. Vos données ne seront pas commercialisées par Belgacom. Si vous changez d'avis et que vous désirez bénéficier gratuitement de la notoriété qu'offrent les annuaires téléphoniques et les services de renseignements, vous pouvez dès le troisième jour qui suit la mise en service de la ligne, modifier ces données directement sur le site www.phoneinfo.be ou téléphoner au numéro gratuit 0800 98 033.

Merci pour votre confiance.

Sincères salutations,

Votre service clientèle

De plus amples informations concernant vos solutions fixes et mobiles?

Commandes/informations produits et services:	0800 33 500 (1)
Facturation ou questions administratives:	0800 33 500 (1)
Questions techniques:	0800 33 700 (2)

Vous pouvez également vous rendre sur www.belgacom.be/support.
(1) Du lundi au vendredi 8h - 18h (2) Du lundi au vendredi 7h - 22h / week-end 8h - 22h

Pour consulter nos conditions générales, rendez-vous sur notre site www.belgacom.be.

Si vous souhaitez être titulaire de plus d'un (1) raccordement, Belgacom peut vous demander de produire la preuve de l'existence d'une garantie bancaire inconditionnelle. En cas de refus le contrat sera considéré comme nul. Belgacom vous avertira dans un délai maximum de 5 jours calendrier de l'annulation de votre demande de raccordement.

Les données à caractère personnel transmises par vos soins et les données relatives à l'utilisation que vous faites de nos produits et services tel que Belgacom TV sont stockées dans une banque de données de Belgacom et utilisées à des fins de gestion de clientèle, pour assurer la livraison des produits et services commandés, pour réaliser des études de marché, établir des profils d'utilisateur anonymes et à des fins de contrôle de la qualité et de lutte contre la fraude. Sauf objection de votre part, que nous vous invitons à nous communiquer via le service à la clientèle en formant le numéro 0800 99 487, les données vous concernant peuvent également être utilisées pour vous informer des produits, services et promotions du Groupe Belgacom et les données figurant dans l'annuaire téléphonique peuvent être commercialisées. Vous disposez d'un droit d'accès et de rectification à l'égard des données vous concernant.

Vous trouverez de plus amples informations concernant la protection de la vie privée dans les conditions générales relatives au service téléphonique et au service Belgacom TV.

together with

Extrait des conditions générales du service de téléphonie

(la version complète du 31/12/2007 est disponible sur simple demande)

Nos obligations

1. Vous fournir un service de téléphonie de qualité

2. Vous attribuer un numéro d'appel

3. Vous fournir une mention gratuite dans l'annuaire.

4. Vous raccorder rapidement

- Nous nous engageons à mettre tout en œuvre pour réaliser votre raccordement dans les 5 jours ouvrables maximum ou à une date ultérieure à votre convenance.
- Si nous ne pouvons respecter ce délai, nous vous en informerons aussi vite que possible.
- Si nous n'avons pas réalisé le raccordement dans les 5 jours, vous avez droit à 2 mois de redevance d'abonnement de base à titre de dédommagement, sauf cas particuliers comme les accès ISDN-30.
- Si nous ne pouvons réaliser le raccordement dans les 8 jours ouvrables, nous pouvons - dans certains cas et à certaines conditions - mettre un GSM à votre disposition.

5. Lever les dérangements le plus vite possible

- Nous nous engageons à mettre tout en œuvre pour lever un dérangement avant la fin du jour ouvrable suivant celui où vous l'aurez signalé.
- Si nous n'avons pas levé le dérangement dans ce délai, vous avez droit, sauf cas particulier, à une indemnité équivalant à un mois de redevance d'abonnement de base par jour de retard.
- Nous levons les dérangements gratuitement entre 8 heures et 16 heures 30 du lundi au vendredi, les jours ouvrables.
- Vous pouvez, moyennant paiement, obtenir un rendez-vous pour lever un dérangement les jours ouvrables du lundi au vendredi entre 16h30 et 18h30 ou le samedi entre 8h30 et 16 heures.

6. Protéger votre vie privée

- Vos données client (données d'identification et de facturation, données sur l'utilisation des produits et services et données de trafic) sont reprises dans les fichiers de Belgacom et peuvent être utilisées pour les finalités suivantes : livraison et facturation des services au client, administration client, gestion de litiges, interconnexion avec d'autres réseaux de communication, promotion des produits et services du groupe Belgacom, promotion de produits et services de tiers via une annexe à la facture, établissement de profils d'utilisateurs à des fins de marketing, annuaires et services de renseignements, commercialisation des données annuaires, lutte contre la fraude, contrôle de la qualité de nos services et études de marché.
- Si vous ne souhaitez pas que votre numéro soit mentionné dans l'annuaire et/ou ni communiqué par les services de renseignements, il vous suffit de nous demander un numéro privé.
- Si vous ne souhaitez pas recevoir d'information commerciale du groupe Belgacom ou de promotions pour des services de tiers dans votre facture ou que vos données qui sont reprises dans l'annuaire soient commercialisées, vous pouvez contacter le 0800 99 487.
- Votre nom, adresse et numéro de téléphone sont si vous y avez consenti, repris gratuitement dans l'annuaire universel papier et électronique ainsi que dans le fichier du service de renseignements universel.
  Si vous voulez supprimer vos données de ces fichiers, il vous suffit d'appeler le numéro gratuit 0800 98 033. Vos données sont également transmises, conformément à la loi, à d'autres éditeurs d'annuaires ou de service de renseignements, sauf si vous vous y opposez en téléphonant au 0800 98 033.
  En plus de votre nom et adresse, votre numéro de téléphone peut être employé comme critère de recherche dans ces annuaires et fichiers, sauf si vous vous y opposez en téléphonant au 0800 98 033.
- Identification du numéro appelant: Belgacom offre les services payants suivants:
  . Affichage du numéro de l'appelant
  . Affichage du nom et numéro de l'appelant
  . Refus d'appels anonymes
- Si vous ne désirez pas que votre numéro ou nom et numéro soi(ent) transmis à l'appelé ou s'affiche(nt) sur l'écran du poste de l'appelé, vous pouvez bloquer gratuitement la transmission de votre numéro ou nom et numéro. Pour un blocage permanent, formez le 1920 ou téléphonez au 0800 33 008 si vous n'avez pas de téléphone à touches.
  Pour un blocage appel par appel, formez le *31*suivi du numéro appelé et terminez par #.

Vos obligations

1. Nous régler vos factures

- Les frais de raccordement
- La redevance d'abonnement : elle couvre la mise à disposition du service, les travaux d'entretien et la levée des dérangements pendant les heures normales de service.
- Vos communications : celles-ci sont tarifées à la seconde, après application d'un coût de connection.
- Les factures : en principe nous vous envoyons votre facture tous les 2 mois sauf si elle atteint des montants anormalement élevés ou en cas de fraude avérée ou présumée ou de doute sérieux quant à votre solvabilité. Les grandes entreprises les reçoivent tous les mois, sauf convention contraire. Nous envoyons les factures à l'adresse que vous avez demandée. Moyennant paiement, vous pouvez demander une facture détaillée.
- Quand devez-vous effectuer le paiement de vos factures ? Vous avez 15 jours pour payer votre facture, sauf convention contraire. Si vous ne payez pas dans les délais, nous vous enverrons un rappel.
- A l'expiration du délai de paiement fixé sur la facture, nous pourrons vous compter des intérêts de retard.
- Si nous devons vous envoyer un rappel, des frais administratifs de 9 € vous seront portés en compte.
- Si, à la date indiquée sur le rappel, vous n'avez toujours pas payé, votre ligne privée sera placée en service minimum. Dans ce cas, vous pourrez toujours recevoir des appels mais vous ne pourrez plus joindre que les numéros de service de secours.
- Nous maintiendrons le service minimum pendant 90 jours maximum, sauf si vous concluez avec nous un plan d'apurement.
- Le service normal est rétabli moyennant paiement par le client de frais forfaitaires mentionnés à la liste de prix (40€).
- Si à la fin de la période de service minimum vous n'avez toujours pas payé, nous serons obligés de résilier votre contrat et de couper totalement votre ligne.
- Si vous utilisez votre ligne à des fins professionnelles et qu'à la date indiquée sur le rappel vous n'avez toujours pas payé, nous pouvons couper totalement votre ligne.
- Si Belgacom est amenée à confier la récupération de la créance à un tiers, un montant forfaitaire de 60€ vous sera porté en compte

Durée, suspension et résiliation

1. Vous souhaitez résilier votre contrat ?

- Le contrat est conclu pour une durée initiale d'un (1) an. Si vous résiliez le contrat avant l'échéance de la première année, vous nous serez redevable du paiement d'une indemnité de rupture équivalente aux redevances d'abonnement mensuelles dues jusqu'à l'échéance de la première année. A l'issue de la première année, vous pouvez résilier votre contrat à tout moment, en nous en informant 1mois à l'avance. Si vous ne respectez pas ce préavis de 1 mois, vous nous serez redevable du paiement d'une indemnité équivalente.

- Aucun frais ne seront facturés si la résiliation a lieu à l'occasion d'une modification des conditions générales ou des prix que vous n'acceptez pas, pour autant que ces modifications soient défavorables au client.
- Notre service des messages informera pendant 3 mois les personnes appelant votre ancien numéro que celui-ci est résilié ou bien il leur communiquera votre nouveau numéro.

2. Dans quels cas pouvons-nous suspendre votre ligne ?

- Si vous ne respectez pas vos obligations, nous pouvons placer votre ligne en service minimum après envoi d'un rappel. Vous continuerez à recevoir des appels mais vous ne pourrez plus en donner, sauf aux services de secours (100, 101 et 112).
- Nous pouvons également suspendre totalement votre ligne :
  * si vous utilisez votre ligne à des fins professionnelles et que vous ne respectez toujours pas vos obligations après un rappel;
  * si vous ou votre appareil perturbez le trafic sur notre réseau. Dans ce cas, la suspension totale peut être immédiate. La suspension totale vous empêche de recevoir et d'envoyer des appels.

3. Dans quels cas pouvons-nous résilier votre contrat ?

- Si 60 jours après la mise en service minimum vous ne vous êtes pas mis en règle, nous pouvons résilier le contrat après vous avoir envoyé un préavis de 30 jours (ligne privée).
- Si vous ne vous êtes pas mis en règle dans les 10 jours qui suivent la suspension totale, nous pouvons résilier le contrat après vous avoir envoyé un préavis de 10 jours (ligne professionnelle).
- Si votre ligne privée a été placée en service minimum pour non-paiement, veuillez lire attentivement le point 1 du chapitre "Vos obligations".
- En cas de faillite ou de liquidation, le contrat sera résilié d'office.
  Un nouveau contrat peut dans ce cas être conclu avec le curateur ou le liquidateur.
- Pour le calcul des délais, sont considérés des jours calendriers.

Notre responsabilité

- Notre responsabilité est engagée si vous subissez un dommage corporel par notre faute.
- Nous ne sommes pas responsables du contenu des communications ou des messages.
- Nous ne sommes responsables que si nous avons commis une faute grave ou intentionnelle. Dans ce cas, nous réparerons les seuls dommages prévisibles, directs, personnels et certains que vous aurez subis, à l'exclusion des dommages indirects ou immatériels tels que les dépenses supplémentaires, les pertes de bénéfices, les pertes de données ou pertes de contrats.

Plaintes

Contestations de factures

- En cas de contestation, vous pouvez introduire une réclamation auprès du service à la clientèle: voir recto de la facture. Vous devez introduire votre réclamation dans les 2 mois à partir de la date de facture pour qu'elle soit recevable. Vous devez en tous cas payer la partie non-contestée dans les délais normaux. En cas de domiciliation, vous disposez de 10 jours pour réagir si vous contestez la facture. Passé ce délai nous demandons le paiement intégral à votre banque. A défaut de règlement à l'amiable, vous pouvez vous adresser au service de médiation, Place des Barricades 1 à 1000 Bruxelles.

Extrait des conditions générales de location des postes téléphoniques simples

(version du 31 juin 2007)

Entrée en vigueur et durée et de la convention

La convention est conclue pour une durée indéterminée, avec une durée minimale de 1 an.

Assistance technique

1. Tout défaut de fonctionnement doit être communiqué par le client immédiatement après sa constatation. Si un dérangement survient dans le fonctionnement de l'appareil terminal, Belgacom s'engage à mettre tout en œuvre pour que les réparations et/ou remplacements soient effectués dans les meilleurs délais. Belgacom détermine seule quelles sont les réparations à effectuer pour remettre l'appareil terminal en bon état de fonctionnement.
2. L'assistance technique de Belgacom s'exerce pendant ses heures normales de service et est couverte par la redevance de location visée à l'article 6 des présentes conditions générales. Les interventions de Belgacom en dehors des heures normales de service sont effectuées sur demande, au tarif et aux conditions en vigueur.
3. Le client peut rapporter l'appareil terminal défectueux dans un point de vente Belgacom. L'appareil est, selon la nature de la panne, réparé sur place ou échangé.
4. L'assistance technique comprend la main-d'œuvre, les pièces de rechange ainsi que les déplacements éventuels de et vers l'adresse d'installation.
5. L'assistance technique ne couvre en aucun cas les réparations des dommages causés par un usage anormal de l'appareil terminal. Sont également exclues du champ d'application de l'assistance technique les réparations des dommages causés par l'humidité, par des détériorations accidentelles, par des surtensions, par la foudre, ainsi que par tout cas de force majeure.

Propriété

L'appareil terminal est la propriété de Belgacom. Le client ne peut donc le céder ou en disposer d'une quelconque façon.

Responsabilité

1. Le client supporte seul les risques de perte, de vol et de destruction partielle ou totale de l'appareil terminal.
2. En cas de mauvais fonctionnement ou de non-fonctionnement de l'appareil terminal, la responsabilité de Belgacom se limite à la réparation ou au remplacement de ce dernier. En aucun cas Belgacom ne pourra être tenue pour responsable en cas de perte de production, manque à gagner, perte de contrats ou tout autre dommage indirect ou immatériel subi par le client.

Résiliation

Le client peut résilier la convention à tout moment au- delà de la durée minimale moyennant un préavis de 1 mois calendrier, ou à défaut moyennant le paiement d'une indemnité équivalente, notifié soit par lettre recommandée à la poste, soit personnellement dans un point de vente Belgacom. La partie des redevances de location versée à l'avance et correspondant à la période pendant laquelle la convention n'est plus en vigueur, est remboursée au client. En cas de résiliation demandée avant l'expiration de la durée minimale de la convention, le client est redevable d'une indemnité de dédit fixée à la totalité des redevances de location dues jusqu'à l'échéance normale.

Restitution de l'appareil terminal

1. A la fin de la convention, et quelle que soit la cause de cette fin, le client est tenu de restituer, dans les trois jours ouvrables, l'appareil terminal dans un point de vente Belgacom.
2. Si pour quelque motif que ce soit, l'appareil terminal n'a pas été restitué dans les quinze jours ouvrables, la valeur de l'appareil terminal sera facturée au client.
3. Si l'appareil terminal restitué présente des dégradations non couvertes par l'assistance technique, un dédommagement calculé par Belgacom sera dû.

5-CBS-FR-10100/2

COB 600 ZV - 03/2009