



Conditions Particulières pour le Service de téléphonie fixe Scarlet

Les présentes Conditions Particulières s'appliquent au Service de téléphonie fixe Scarlet. 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, au sein du réseau Proximus et avec tout autre réseau téléphonique et inversement. Cette connexion se fait au moyen du réseau internet (ci-après, « Service VoIP »).
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. Le Client reconnaît avoir pris connaissance du fait que le le Service VoIP ne permet pas d'utiliser la sélection d'un opérateur par appel ni la présélection d'un opérateur, n'est pas approprié pour raccorder des centrales d'alarmes, des modems dial-up ainsi que des terminaux de paiement, des centrales téléphoniques (PABX) et des postes téléphoniques digitaux; le le Service VoIP ne permet pas l'envoi de SMS ni de fax; le numéro est attribué en fonction de la zone du numéro sur laquelle se trouve la connexion à large bande du Client et doit toujours être utilisé à partir de l'endroit où se trouve cette connexion; le modem Scarlet doit être allumé pour pouvoir utiliser le service VoIP et le courant électrique doit être disponible.
- 1.2. 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.

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.

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 tenu 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.



Conditions Particulières pour le Service de téléphonie fixe Scarlet

4. Numéro d'appel

- 4.1. Proximus attribue au client un numéro géographique par ligne.
- 4.2. Le Client peut obtenir, contre paiement, un numéro individuel. La procédure d'attribution des numéros d'appel est automatisée.
- 4.3. Le numéro ne peut être attribué 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.
- 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 qui reçoit des appels malveillants peut s'adresser au Service de Médiation afin d'identifier le numéro à l'origine de ces appels.

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 Services de renseignements

- 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



scarlet

Conditions Particulières pour le Service de téléphonie fixe Scarlet

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.