

## Récapitulatif contractuel

- Le présent récapitulatif contractuel énonce les principaux éléments de la présente offre de services, comme l'exige le droit de l'UE<sup>1</sup>.
- Il permet de comparer des offres de services.
- Des informations complètes sur le service figurent dans d'autres documents.

## Services

- Abonnement mobile pour un usage professionnel.
- Appels/textes illimités vers les numéros fixes ou mobiles belges, depuis la Belgique ou l'UE, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.
- 100 Go de données mobiles inclus, avec une limite de 55 Go d'utilisation de données au sein de l'UE.
- L'itinérance en dehors de la zone d'itinérance de l'UE ainsi que les appels internationaux sont bloqués par défaut. Une demande d'activation doit être faite par écrit.
- Les numéros SVA (070, 090x, ... sauf 0800) sont bloqués par défaut ; après activation, ils peuvent être débloqués via [My Citymesh](#) ou l'application mobile.
- La consommation peut être suivie via [My Citymesh](#) ou l'application mobile.
- Aucune limite prédéfinie n'est imposée pour une utilisation illimitée. Si l'utilisation déterminée dépasse l'utilisation moyenne de 99% des clients Citymesh Mobile, Citymesh peut intervenir. Ceci vise à maximiser la qualité de service pour tous les clients Citymesh Mobile. Pour plus de détails, veuillez-vous référer à l'article 11.2 des [Citymesh Connect Conditions Particulières Services Mobiles](#).
- L'utilisation raisonnable signifie qu'un abonnement Citymesh Mobile est destiné uniquement à l'utilisation individuelle par un client professionnel de Citymesh. Il n'est pas destiné à une utilisation incompatible avec l'utilisation que l'on peut attendre d'un utilisateur professionnel normal. En cas d'utilisation abusive, Citymesh se réserve le droit de suspendre et / ou de résilier le contrat et / ou de prendre toute autre mesure jugée utile ou nécessaire. Pour plus de détails, veuillez-vous référer à l'article 11.3 des [Citymesh Connect Conditions Particulières Services Mobiles](#).

## Débits du service internet et voies de recours

Vitesse maximale estimée:

- o 2G: 200 Kbps de téléchargement / 100 Kbps d'envoi
- o 3G: 21 Mbps de téléchargement / 2 Mbps d'envoi
- o 4G: 220 Mbps de téléchargement / 60 Mbps d'envoi

La vitesse maximale estimée est la valeur de la vitesse que les clients Citymesh Mobile peuvent s'attendre à obtenir dans les différents endroits du territoire, qui sont couverts, dans les conditions d'utilisation réalistes. Ces valeurs ont été déterminées par Proximus sur la base de campagnes de mesures objectives et sont la moyenne des mesures effectuées sur l'ensemble du territoire national. Dans certains cas, il se peut que le client n'atteigne pas ces valeurs maximales en fonction d'éventuelles limitations au niveau de l'équipement mobile. D'autres facteurs ayant une influence sur la vitesse maximale estimée sont le nombre d'utilisateurs actifs surfant en même temps sur la même antenne et le type de service utilisé par le client (Apps, site web, services e-mail). La distance entre l'équipement de l'utilisateur et l'antenne, la topologie et les conditions climatiques ainsi que l'utilisation des services mobiles à l'intérieur (y compris les caractéristiques du bâtiment) ou à l'extérieur, influencent également le débit des services d'accès qui peut être atteint à un endroit donné à un moment donné.

Des problèmes avec la vitesse que vous atteignez? Créez un ticket helpdesk. Pas satisfait de la solution? Contactez le service client via les coordonnées ci-dessus. Pas satisfait de la solution? Contactez le Service de médiation des télécommunications<sup>2</sup>.

## Prix<sup>3</sup>

- |  |               |
|--|---------------|
| - Frais d'abonnement                         | € 20 par mois |
| - Frais de consommation en dehors du forfait |               |
| o données mobiles au sein de BE              | € 0,0098 / Mo |
| o données mobiles au sein de l'UE            | € 0,0015 / Mo |
| - Appels aux numéros d'urgence               | Gratuit       |

<sup>1</sup> Article 102, paragraphe 3, de la directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen (JO L 321 du 17.12.2018, p. 36).

<sup>2</sup> Service de médiation des télécommunications, Boulevard du Roi Albert II 8 boîte 3, 1000 Bruxelles - courriel: [plaintes@mediateurtelecom.be](mailto:plaintes@mediateurtelecom.be) - tél. 02 223 09 09 - fax. 02 219 86 59.

<sup>3</sup> Les prix indiqués sont hors TVA.

- Consultez les tarifs des appels internationaux et en itinérance via [ce PDF](#).
- Voir les tarifs pour appeler les numéros VAS sur [cette page](#).
- Écouter la messagerie vocale
  - o de la Belgique et la zone UE Gratuit
  - o du reste du monde Frais d'itinérance pour un appel vers la Belgique
- Tarif des MMS vers les numéros mobiles belges € 0,22 / MMS
- Garder votre numéro actuel Gratuit
- Facturation
  - o des appels au sein de l'UE Par seconde
  - o des appels en dehors de l'UE Par seconde
  - o données mobiles Par Ko

## Durée, renouvellement et résiliation

- Le contrat a une durée initiale d'un (1) mois, à compter de l'entrée en vigueur. En cas de résiliation dans la durée initiale du contrat, du volume inclus mais non consommée ne sera pas remboursée au prorata.
- Sauf avis écrit avant la date d'expiration de la durée minimale du contrat, le contrat sera automatiquement renouvelé pour une durée indéterminée, après quoi il pourra être résilié à tout moment sans compensation.
- Après la résiliation du contrat, un règlement définitif des frais de communication pas encore facturés peut suivre.

## Caractéristiques à l'intention des utilisateurs finaux handicapés

Aucun produit ou service spécifique disponible.