

# COMPAREZ AVANT DE VOUS ENGAGER



Editeur responsable : Jean-Marc Delporte - N° d'entreprise : 0314.595.348 - T/0339-13 - © gettyimages.com

TÉLÉPHONE, GSM, INTERNET, TV :  
OSEZ COMPAREZ !

# Un Belge sur deux a un contrat mal adapté à ses besoins. Comparez avant de vous engager.

## POUR VOUS AIDER À FAIRE VOTRE CHOIX...

Sur le comparateur proposé par l'IBPT, déterminez précisément votre profil d'utilisateur et découvrez l'offre la plus avantageuse.

<http://www.meilleurtarif.be/>

## CE QUE VOUS DEVEZ ABSOLUMENT SAVOIR...

Depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2012, de nouvelles dispositions relatives aux contrats de services de communications électroniques sont d'application. Ainsi :

- **Une simple lettre, fax ou e-mail suffit pour résilier son contrat.**
- **Pour un contrat à durée déterminée a été signé il y a plus de 6 mois**, aucune indemnité ne peut plus être réclamée en cas de rupture. En cas de rupture anticipée dans les 6 premiers mois, votre opérateur peut vous réclamer une indemnité (maximum = montant de la redevance d'abonnement encore due jusqu'à la fin du 6<sup>ème</sup> mois suivant l'entrée en vigueur du contrat).
- **Un contrat à durée indéterminée** peut être résilié sans frais à votre charge. Peu importe sa date de signature.

Ces dispositions s'appliquent à tout type d'abonné (consommateur ou entreprise) possédant moins de 5 numéros d'appel et concernant également les fournitures de services combinées (packs internet, tv, téléphonie fixe et GSM).

## POUR TOUTE AUTRE QUESTION EN RAPPORT AVEC LES TÉLÉCOMS...

Téléphonez gratuitement au **Contact Center** du SPF Economie entre 9h00 et 17h00

**Tél. : 0800 120 33 — Fax : 0800 120 57 — E-mail : [info.eco@economie.fgov.be](mailto:info.eco@economie.fgov.be)**

## UN PROBLÈME AVEC VOTRE OPÉRATEUR ?

**Prenez d'abord contact avec celui-ci.** Si aucun arrangement n'est possible, le médiateur des télécommunications peut vous aider.

Les plaintes peuvent être introduites :

- au moyen du formulaire sur le site [www.mediateurtelecom.be](http://www.mediateurtelecom.be)
- par courrier ou en vous présentant au service de médiation pour les télécommunications du lundi au vendredi, Bd Bischoffsheim 29-35, 1000 Bruxelles
- par fax, au 02 219 77 88

Votre plainte doit obligatoirement contenir les données suivantes :

- nom et adresse, numéro de téléphone / numéro de client éventuel
- description de la plainte accompagnée de documents étayant celle-ci (correspondance, factures,...)