

Orange Belgium

Dutch:

Compensatie bij dienstonderbreking als gevolg van een uitval van het netwerk

Vanaf 1 november 2024 heeft de klant bij een volledige dienstonderbreking van meer dan 8 uur als gevolg van een ononderbroken uitval van het netwerk, recht op een door de wet vastgelegde compensatie indien aan de toekenningsvoorwaarden is voldaan.

Toekenningsvoorwaarden

Wie heeft recht op een wettelijke compensatie:

- De Klant met een abonnement voor een vaste dienst bestemd voor consumenten in geval van een dienstonderbreking op het opgegeven installatieadres.
- De Klant met een mobiel abonnement voor consumenten in geval van een dienstonderbreking in de zone waar het facturatieadres zich bevindt.
- De Klant met een Tempo-herlaadkaart voor consumenten in geval van een dienstonderbreking in de zone waar de Klant is gedomicilieerd of gevestigd.

Voorwaarden van de dienstonderbreking en de netwerkstoring:

De onderbreking betreft de vaste of de mobiele dienst:

- De dienstonderbreking is volledig en duurt meer dan 8 uur;
- De dienstonderbreking is te wijten aan een ononderbroken storing van het openbare netwerk voor elektronische communicatie, met inbegrip van het netwerkaansluitpunt; (het netwerkaansluitpunt is het fysieke toegangspunt van het netwerk geïnstalleerd door de netwerkbeheerder bij de Klant. Het netwerkaansluitpunt is de netwerkverdeler (NIU) van de kabel of de wandcontactdoos van de kabel)
- De dienst is onderbroken wanneer er geen enkel verzonden of gedistribueerd signaal doorkomt;
- De netwerkstoring treft meerdere klanten.

Het recht op een wettelijke compensatie kan worden uitgesloten:

- Indien de Klant het aanbod voor een tijdelijke alternatieve oplossing aanvaardt.
- Indien de dienstonderbreking te wijten is aan:
 - o Het gedrag van de Klant, bijvoorbeeld bij opschorting van de overeenkomst wegens wanbetaling of bij een onbehoorlijk omgaan met de aansluiting;
 - o De interne bekabeling in de woning of de apparatuur waaronder de eigen modem van de Klant, enz.;
 - o Overmacht of onvoorspelbare en onbedwingbare omstandigheden;
- In geval een bepaalde plaats geen of een mindere kwaliteit netwerkdekking biedt, enz.
- Indien de Klant de afspraak met de techniker uitstelt waardoor de netwerkstoring niet kan opgelost worden, wordt het recht op compensatie gedurende die dagen geschorst.

Hoeveel bedraagt de compensatie:

- De Klant ontvangt 1 euro voor de periode van 16 uur volgend op de eerste 8 uur van de onderbreking. Voor elke volgende periode van 24 uur wordt de compensatie van de vorige dag verhoogd met 1 euro en met 0,5 euro voor elke bijkomende dag van de dienstonderbreking.
- De Klant ontvangt 1/30 van het maandelijksse abonnementsgeld wanneer dit de waarde van de in het vorige punt berekende compensatie overstijgt.
- De klantendienst kan een compensatie van dezelfde waarde in natura voorstellen die de Klant naar eigen keuze kan aanvaarden of niet.

Hoe wordt de compensatie vergoed:

De compensatie wordt binnen de 60 dagen na het einde van de dienstonderbreking vergoed via een korting op de factuur op naam van de Klant of een krediet op de Tempo-herlaadkaart.

Wat moet de Klant doen om de compensatie te ontvangen:

Na melding van een dienstonderbreking onderzoekt de klantendienst de oorzaak van de storing. Afhankelijk van de soort netwerkstoring die aan de basis ligt van de dienstonderbreking en op voorwaarde dat de netwerkstoring verschillende klanten treft, wordt de Klant al dan niet automatisch gecompenseerd:

- Vaste dienst:
 - o Onderbrekingen veroorzaakt door een hardware-fout op het vaste netwerk worden automatisch gecompenseerd zonder dat de Klant de storing dient te melden;
 - o Onderbrekingen veroorzaakt door een software-fout op het vaste netwerk worden automatisch gecompenseerd na melding door de Klant aan de klantendienst. De Klant die geen melding van het probleem aan de klantendienst overmaakt, zal geen compensatie ontvangen.
- Mobiele dienst:
 - o Onderbrekingen veroorzaakt door een hardware- of een softwarefout op het mobiele netwerk worden automatisch gecompenseerd na melding door de Klant aan de klantendienst. De Klant die geen melding van het probleem aan de klantendienst overmaakt, zal geen compensatie ontvangen.

De Klant met een Tempo-herlaadkaart moet bij het indienen van het verzoek tot compensatie zijn adres waar hij gedomicilieerd of gevestigd is kunnen aantonen.

Het indienen van het verzoek tot compensatie is uiterlijk tot 30 dagen na het einde van de netwerkstoring. De klantendienst is bereikbaar via de gebruikelijke kanalen.

French

Compensation pour interruption de service en raison d'une défaillance du réseau

À partir du 1er novembre 2024, en cas d'interruption complète du service de plus de 8 heures en raison d'une défaillance ininterrompue du réseau, le Client aura droit à une compensation définie par la loi si les conditions d'attribution sont remplies.

Conditions d'attribution

Qui a droit à l'indemnisation légale ?

- Le Client, titulaire d'un abonnement à un service fixe destiné aux consommateurs en cas d'interruption du service à l'adresse d'installation spécifiée.
- Le Client titulaire d'un abonnement mobile destiné aux consommateurs en cas d'interruption du service dans la zone où se trouve l'adresse de facturation.
- Le Client disposant d'une carte prépayée Tempo destinée aux consommateurs en cas d'interruption du service dans la zone où le Client est domicilié ou établi.

Conditions d'interruption du service et de défaillance du réseau :

L'interruption concerne le service fixe ou mobile :

- L'interruption du service est complète et dure plus de 8 heures ;
- L'interruption du service est due à une défaillance ininterrompue du réseau public de communications électroniques, y compris le point de connexion (point de connexion : il s'agit du premier point d'accès du réseau installé par le gestionnaire du réseau dans les locaux du Client. Le point de connexion est le répartiteur de réseau (NIU) du câble ou la prise coaxiale) ;

- Le service est interrompu lorsqu'aucun signal envoyé ou distribué n'atteint sa destination ;
- L'interruption du réseau affecte plusieurs clients.

Le droit à la compensation légale peut être exclu :

- Si le Client accepte l'offre d'une solution alternative temporaire.
- Si l'interruption du service est due :
 - o Au comportement du Client, par exemple en cas de suspension du contrat pour non-paiement ou mauvaise gestion du raccordement ;
 - o Au câblage interne du domicile ou à l'équipement, y compris le modem propre, etc. ;
 - o A une force majeure ou des conditions imprévisibles et irrésistibles ;
- Dans le cas où un emplacement donné ne bénéficie pas d'une couverture réseau ou offre une couverture de moindre qualité, etc.
- Si la panne de réseau ne peut être résolue en raison d'un report du rendez-vous avec le technicien demandé par le Client, le droit à une compensation est suspendu pour les jours concernés.

Quel est le montant de la compensation ?

- Le Client reçoit 1 euro pour la période de 16 heures suivant les 8 premières heures de l'interruption. Pour chaque période de 24 heures suivante, la compensation du jour précédent est majorée de 1 euro et de 0,5 euro pour chaque jour supplémentaire d'interruption du service.
- Le Client reçoit 1/30e du montant mensuel de l'abonnement lorsque celle-ci dépasse la valeur de la compensation visée au point précédent.
- Le service clientèle peut proposer une compensation en nature de même valeur, que le Client peut accepter ou non, à sa discrétion.

Les modalités de paiement de la compensation :

La compensation sera payée dans les 60 jours suivant la fin de l'interruption du service par une ristourne sur la facture au nom du Client ou d'un crédit sur la carte prépayée Tempo.

Ce que le Client doit faire pour recevoir la compensation :

Dès la notification d'une interruption de service, le service clientèle enquête sur la cause de la défaillance. En fonction du type de défaillance du réseau à l'origine de l'interruption de service et pour autant que la défaillance du réseau affecte plusieurs clients, le Client sera ou non automatiquement compensé :

- Service fixe:
 - o Les interruptions causées par une défaillance hardware sur le réseau fixe seront compensées automatiquement sans que le Client ne doive signaler la défaillance ;
 - o Les interruptions causées par une défaillance logicielle sur le réseau fixe seront compensées automatiquement après notification par le Client au service clientèle. Le Client qui ne signale pas le problème au service clientèle ne recevra pas de compensation.
- Service mobile:
 - o Les interruptions causées par une défaillance hardware ou logicielle sur le réseau mobile seront automatiquement compensées après notification par le Client au service clientèle. Le Client qui ne signale pas le problème au service clientèle ne recevra pas de compensation.

Le Client titulaire d'une carte prépayée Tempo doit pouvoir justifier son adresse de domiciliation ou d'établissement lors de l'introduction de la demande de compensation.

L'introduction de la demande de compensation sera faite au plus tard 30 jours après la fin de la défaillance du réseau. Le service clientèle peut être contacté par les canaux habituels.
