



Info consommateur

A l'exception de cas de force majeure, le délai de livraison de produits est de minimum 3 jours et maximum 30 jours et le délai de livraison de services est de minimum 5 jours et maximum 60 jours.

Proximus offre une garantie légale de 2 ans pour les produits achetés par les consommateurs.

Les codes de conduite et les conditions générales sont disponibles via www.scarlet.be/mentions-legales/

En cas de plainte, le client peut s'adresser au service à la clientèle Scarlet 02/275 27 27 ou au Service de Médiation pour les Télécommunications (Boulevard du Roi Albert II 8 boîte3 à 1000 Bruxelles, tél. 02/223.06.06, plaintes@mediateurtelecom.be) ou via le Online Dispute Resolution Platform (<http://ec.europa.eu/odr>).

Si vous concluez un contrat à distance ou en dehors des locaux de Proximus ou les locaux des agents commerciaux reconnus par Proximus et que vous êtes un consommateur, les clauses suivantes sont d'application:

- Vous avez le droit de renoncer au contrat, sans devoir vous acquitter d'une pénalité ou motiver votre refus, dans les 14 jours calendrier suivant la livraison du bien (vente de biens) ou la conclusion du contrat de services (vente de services ou vente de biens et services), par téléphone (02/ 275 27 27) ou via le website www.scarlet.be/résilier
- En cas de renonciation d'un service, vous devrez payer un montant équivalent à la partie du service déjà livrée. Le client est responsable pour toute diminution de valeur du bien, liée à l'utilisation, au-delà de celle nécessaire pour vérifier la nature, les caractéristiques et le fonctionnement
- Proximus vous remboursera les montants dus dans les 14 jours après la réception de la demande de renonciation, à condition que les biens aient bien été retournés à Proximus.
- Vous acceptez que la fourniture de services puisse commencer avant l'expiration du délai de renonciation et que si la fourniture du service est complétée avant l'expiration du délai de renonciation, vous perdez votre droit de renoncer.
- Vous ne disposez pas d'un droit de renonciation, si vous avez demandé de vous rendre visite afin d'effectuer des réparations urgentes ou des travaux de maintenance.
- Vous acceptez qu'en cas de livraison de contenu digital sur un support matériel, vous perdez votre droit de renonciation.
- En cas de renonciation, vous devez contacter Proximus afin de recevoir les instructions nécessaires pour le renvoi des produits. Les frais pour le retour des biens, conformément à la procédure prévue à cet effet, sont à charge de Proximus. Les produits devront être déposés dans un point relais, mentionné par Proximus.

Votre contrat est conclu pour une durée indéterminée. Vous pouvez résilier votre contrat par écrit à tout moment.