

## Conditions générales pour les grandes entreprises - Mega Telecom

### ARTICLE 1 – GÉNÉRALITÉS

Mega est la dénomination commerciale de la société Mega Telco SA (BE0788.562.092) ayant son siège social à Rue Natalis, 2, 4020 Liège.

Les conditions générales mentionnées ci-dessous ne s'appliquent qu'aux clients professionnel disposant de plus de 9 cartes SIM, considéré comme des clients B2B.

#### Définitions :

Les termes suivants, tels qu'utilisés dans les présentes conditions générales ou dans les contrats personnalisés, sont définis comme suit :

**B2B ou Client B2B** – Client Professionnel, c'est-à-dire un Client disposant d'un numéro de TVA et possédant plus de 9 cartes SIM pour la même entreprise.

**Câblage interne** – lignes, câbles, armoire de câbles, panneaux de raccordement, câbles de raccordement, câblés de distribution pour le raccordement, câbles de distribution, prises et tout matériel supplémentaire requis entre le raccordement ou l'équipement de ligne et l'équipement terminal sur le site ou entre l'infrastructure du Client au sein du centre de données et les locaux «meet me» du centre de données.

**CDE** – Code de droit économique, Livre VI qui traite des pratiques du marché et de la protection du consommateur.

**Client** – la personne physique majeure ou morale, qu'elle agisse en sa qualité de Consommateur ou en tant que commerçant, avec laquelle le Contrat est conclu.

**Connexion** – une connexion téléphonique ou autre qui rend possible l'utilisation du Service.

**Contrat** – la relation contractuelle entre le Client et Mega, qui est régie par les documents suivants:

1. Le formulaire de demande (papier ou online) et les annexes éventuelles;
2. La confirmation de conclusion de contrat envoyée par Mega;
3. Les conditions spécifiques au Service;
4. La politique en matière de protection de vie la privée;
5. Les présentes conditions générales;
6. Les conditions d'utilisation de l'application myMega.

En cas de contradiction entre les conditions générales et les conditions particulières, ces dernières prévalent.

**Facture** – le document intitulé facture ou tout autre document par lequel Mega réclame le paiement de ses Produits et Services ou collecte au nom et pour le compte de tiers les montants liés aux prestations de ces mêmes tiers.

**Filiales** – les sociétés liées et associées au sens des articles 1:20 et 1:21 du Code belge des sociétés et des associations.

**Gestionnaire de réseau** – le gestionnaire de réseau de distribution et/ou de transport de téléphonie et/ou internet mobile et/ou fixe.

**Jour Calendrier** – toute journée du calendrier grégorien.

**Jour Ouvrable** – chaque jour excepté le samedi, le dimanche et les jours fériés en Belgique, sauf mention contraire dans le Contrat.

**Liste des prix** – la liste des prix, disponible sur le site internet de Mega ([www.mega.be](http://www.mega.be)) énonce l'ensemble des prix des prestations de Mega.

**Partie(s)** – Mega et/ou le Client, qui constituent ensemble les Parties.

**Période(s) de Reconduction** – la/les périodes successives pour laquelle/lesquelles le Contrat est conclu après la Période Initiale.

**Période Initiale** – la durée initiale pour laquelle le Contrat est conclu.

**Produit** – Logiciel et/ou Matériel loué, vendu ou sous licence au Client en vertu du Contrat.

**Régulateur** – l'IBPT (Institut belge des services postaux et des télécommunications)

**Service** – l'ensemble des services fournis par Mega pour lesquels le Client a souscrit un Contrat auprès de Mega.

**Site** – lieu où Mega fournit les Produits et/ou exécute les Services au Client.

### ARTICLE 2 – RELATION CONTRACTUELLE

#### 21 Conclusion de contrat

Le Contrat est conclu dès que le Client a accepté l'offre de Mega, ou, le cas échéant, à l'expiration du délai de renonciation applicable mentionné à l'article 2.1. des présentes Conditions générales. Le Contrat est également soumis aux conditions suspensives de l'article 2.1. L'acceptation des présentes conditions générales est une condition essentielle pour que Mega consente à contracter avec le Client. En signant le Contrat avec Mega, le Client accepte l'intégralité du Contrat, y compris les Conditions générales, les Conditions particulières, la Carte tarifaire et la Politique de

confidentialité de Mega. Le Client reconnaît les avoir lues et renonce à l'application de ses propres conditions générales ainsi que de toute autre communication ou accord écrit en contradiction avec celles-ci.

La relation contractuelle entre Mega et le Client est régie exclusivement par le Contrat. En cas de contradiction, les documents qui forment le Contrat seront d'application dans l'ordre de priorité suivant :

1. Le formulaire de demande et les annexes éventuelles ;
2. Les conditions spécifiques au Service ;
3. La politique en matière de protection de la vie privée ;
4. Les présentes conditions générales ;
5. Les conditions d'utilisation de l'application myMega;

Sauf convention contraire, expresse et écrite entre les Parties, chaque élément fait partie intégrante du Contrat. Les conditions spécifiques au Service, la politique en matière de protection de la vie privée, les conditions générales, le Fair Use Policy et les conditions d'utilisation de l'application myMega peuvent être consultés sur le site web [www.mega.be](http://www.mega.be).

Dans l'hypothèse d'un contrat conclu à distance (ex : via téléphone ou via le site internet) et pour les contrats conclus en dehors de l'entreprise, Mega confirme le Contrat par écrit au Client.

Nonobstant l'article 2.1. et sans préjudice de la réglementation applicable, le Contrat est conclu sous les deux conditions suspensives (le contrat n'existe pas tant que les conditions ne sont pas remplies) suivantes :

1. Que Mega puisse prendre les dispositions nécessaires afin que soit effectué le changement de fournisseur de téléphonie/internet mobile/fixe.
2. Que le Contrat soit accepté par Mega suite à des vérifications. Si Mega refuse d'accepter le présent Contrat, Mega devra en aviser le Client dans un délai de 10 jours à dater de la conclusion du Contrat. Un tel refus d'acceptation peut valablement se produire lorsque :
  - En cas de fraude avérée par le Client;
  - Le Client ne respecte pas les obligations qui lui incombent en vertu d'un autre Contrat qui le lie à Mega ou à une des sociétés du groupe auquel Mega appartient;
  - Le Client ne fournit pas une pièce légitime permettant à Mega de l'identifier;
  - Le Client présente un risque financier exceptionnel et/ou ne démontre pas qu'il a acquitté ses dettes légitimes auprès de Mega, sauf lorsque le Client, avec l'accord explicite et préalable de Mega, constitue une garantie auprès de Mega avant la fin du délai de 10 jours. La garantie peut être une caution bancaire ou un versement d'un montant égal à trois mois d'utilisation estimée;
  - La version des Conditions contractuelles signée par le Client n'est pas ou n'est plus applicable;
  - Le Client ne transmet pas de manière correcte et complète l'ensemble des données utiles à la fourniture notamment ses coordonnées, en cas de transfert de numéro: numéro de téléphonie, numéro de client de l'opérateur actuel et le numéro de la carte SIM; ainsi que tout document utile à l'établissement du Contrat dont la copie de la carte d'identité;
  - Suite à une analyse de sa solvabilité, le Client avec l'accord explicite et préalable de Mega constitue une garantie auprès de Mega avant la fin du délai de 10 jours selon les modalités décrites à l'article 5. Mega se réserve le droit de refuser de contracter avec un Client B2B;
  - Le Client refuse de payer l'acompte réclamé par Mega;
  - L'infrastructure du Client ou le réseau de Mega ne supporte pas ou supporte difficilement la fourniture du Service, pour des raisons techniques ou autres;

Les modifications ou les ajouts au Contrat ne s'appliquent qu'après accord explicite et écrit de Mega.

Si une ou plusieurs clauses du Contrat devaient être déclarées nulles, illégales, non-exécutives, cette nullité ne porterait pas préjudice à la validité, la légalité ou la nature exécutoire des autres clauses. Lorsqu'une telle invalidité, illégalité ou le caractère non-exécutif porte effectivement préjudice aux droits d'une des Parties, la/les clause(s) concernée(s) sera/seront automatiquement et de plein droit remplacée(s) par la/les clause(s) légale(s) qui assure(nt) le plus possible le respect de l'équilibre contractuel et économique. 16.2. Le non-respect d'une ou plusieurs dispositions du Contrat dans le chef de Mega ne peut être considéré comme une renonciation à ladite disposition, ni comme une limitation de ses droits ou obligations.

#### 22 Conclusion d'un contrat au nom d'un tiers

Le Client a le droit d'émettre des commandes au profit de ses Filiales listées dans le Contrat. Dans ce cas, les Filiales seront soumises aux conditions contractuelles applicables aux Produits et/ou Services commandés et le Client sera conjointement et solidairement responsable de l'exécution de l'ensemble des engagements, garanties et obligations, y compris des obligations de paiement qui incombent aux Filiales en vertu du Contrat. Dans le cadre de ce Contrat, les droits et obligations du Client s'appliqueront à toute Filiale.

Les preuves de l'exercice de ce contrôle sur les Filiales, telles que le rapport des derniers comptes annuels approuvés, la déclaration du commissaire-réviseur, les statuts de la Filiale concernée ou les procès-verbaux des assemblées générales de cette Filiale, doivent être transmis à la demande de Mega à la conclusion du Contrat. Si le Client n'exerce plus de contrôle sur la ou les Filiales, il est tenu d'en avvertir Mega par écrit.

Mega se réserve le droit de revoir les conditions applicables à ex-Filiale sans pour autant que la procédure décrite à l'Article 2.3. ne soit applicable. En cas d'ajout d'une nouvelle Filiale, les documents probants seront immédiatement transmis à Mega.

Mega se réserve le droit de réclamer au Client ou à la société qui la contrôle l'émission d'une garantie bancaire afin de sécuriser l'exécution du Contrat par le Client et/ou ses Filiales.

Mega se réserve le droit de refuser un Bon de commande ou de réclamer au Client le remboursement de toute ristourne obtenue si ce dernier a constitué une structure ou un groupement dans le seul but de permettre à ses Filiales de bénéficiaire du présent Contrat ou si l'entité juridique ne correspond pas à la définition d'une Filiale.

### 23 Modification des conditions et des prix

Pour les Clients avec un contrat à durée déterminée, les conditions, contractuelles et tarifaires sont fixés sur la durée du contrat, sous réserve des modifications qui sont causées par des éléments qui ne dépendent pas de la seule volonté de Mega et dans le respect des conditions visées à cette article. Il en va notamment ainsi pour : des modifications législatives, réglementaires ou administratives, incluant en ce qui concerne les prix, les possibles modifications des tarifs de transport de distribution qui peuvent être modifiés par les Gestionnaires de réseau, et des perceptions pour compte des autorités régionales et fédérales (taxes, impôts, obligations de services public, etc.). Les dites modifications seront automatiquement intégrées dans les tarifs et dans les factures dès leur entrée en vigueur. Mega est en droit de modifier les conditions du Contrat et/ou les prix dans le respect des conditions visées plus loin dans cette article.

Pour les Clients avec un contrat à durée indéterminée, Mega est en droit de modifier les conditions du Contrat et/ou les prix dans le respect des conditions visées plus loin dans cette article.

Mega est en droit d'effectuer les modifications mentionnées ci-dessus à condition d'en informer le Client au moins un (1) mois à l'avance par courrier ou par e-mail. Les dites modifications entrent en vigueur un mois après le jour de leur notification au Client, à moins que celles-ci ne mentionnent une date ultérieure d'entrée en vigueur ou que les modifications résultent directement ou indirectement de décisions des autorités.

Si la modification ne résulte pas d'une mesure imposée par les autorités publiques, le Client qui n'est pas d'accord avec les nouvelles conditions et/ou nouveaux prix doit en informer Mega par écrit dans le mois qui suit le jour de la réception de la communication de la modification.

Si le Client informe Mega à temps du refus d'accepter les nouvelles conditions et/ou les nouveaux prix, ce refus aura pour effet de mettre automatiquement fin au Contrat au jour où les nouvelles conditions et/ou prix aura(en)t dû entrer en vigueur.

En l'absence de notification de refus des nouvelles conditions et/ou prix dans les délais précités, Mega considère que cette absence de notification équivaut à l'acceptation des nouvelles conditions et/ou prix.

Mega peut réviser et ajuster ses prix, une fois par an, dans le courant du mois de janvier, en fonction de l'indice des prix à la consommation.

Les dispositions qui précèdent ne s'appliquent que si les modifications portent sur des éléments essentiels du contrat de fourniture (par exemple le prix ou la durée du contrat) ; ces dernières ne s'appliquent pas si ce sont des modifications législatives, réglementaires ou administratives.

### 24 Durée et fin du Contrat et résiliation par le Client

Sauf stipulation contraire, le Contrat entre en vigueur le jour de l'acceptation par Mega de la commande enregistrée du Client. Le Client recevra à cet effet un document de confirmation reprenant au moins ses noms et adresse et les prestations faisant l'objet du Contrat.

Sauf convention contraire entre les Parties dans le Contrat, le Contrat est conclu pour une Durée initiale d'un (1) an.

La Période Initiale prend cours le jour suivant la date de mise à la disposition du Client du Produit et/ou Service (Date d'activation). Si cette date est postposée de plus de cinq (5) Jours Ouvrables pour des raisons imputables au Client, Mega se réserve le droit de facturer tous les Produits et/ou Services déjà fournis ou prêts pour livraison au Client à la Date d'activation.

Sauf convention contraire entre les Parties dans le Contrat, à l'échéance de la Période initiale, le Contrat sera tacitement reconduit par des Périodes de Reconduction successives d'un (1) an. Si une Partie renonce à la reconduction du Contrat, elle devra en avvertir l'autre Partie par écrit au

plus tard trois (3) mois avant la fin de la Période Initiale ou de la Période de Reconduction en cours.

Une Partie peut suspendre l'exécution de ses obligations en cas de non-respect, par l'autre Partie, de ses obligations contractuelles auquel, sous réserve des conditions ci-dessous, il n'est pas remédié dans un délai de quinze (15) Jours Calendrier suivant l'envoi d'une mise en demeure. La suspension prend fin lorsque l'autre Partie s'est conformée à ses obligations. Le paiement de la redevance de Service reste d'application pour la durée de la suspension. Mega se réserve le droit de facturer également des frais de réactivation. Mega n'est pas tenue d'accorder un délai de remédiation s'il ne peut être raisonnablement remédié au manquement dans les quinze (15) Jours Calendrier, si le manquement est susceptible de porter atteinte à la réputation de Mega ou dans les circonstances énumérées à l'article 25 des présentes Conditions générales pour les Clients B2B ou à l'article 5.233 du nouveau Code civil.

Chaque Partie peut résilier à tout moment le Contrat, unilatéralement et sans intervention judiciaire préalable, moyennant notification écrite à l'autre Partie, lorsque cette dernière contrevient gravement à l'une de ses obligations contractuelles et, sous réserve des conditions ci-dessous, omet d'y remédier dans les trente (30) Jours Calendrier suivant la notification écrite. Mega n'est pas tenue d'accorder un délai de remédiation s'il ne peut être raisonnablement remédié au manquement dans les trente (30) Jours Calendrier, si le manquement est susceptible de porter atteinte à la réputation de Mega ou dans les circonstances énumérées à l'article 2.5 des présentes Conditions générales pour les Clients B2B ou à l'article 5.233 du nouveau Code civil. Par souci de clarté, il convient de préciser que si Mega a précédemment ou simultanément décidé de suspendre les services conformément à ce paragraphe, le délai de quinze (15) Jours Calendrier sera réputé inclus dans le délai de trente (30) Jours Calendrier du présent paragraphe et dès lors déduit de celui-ci.

Le Client n'a pas droit à une réduction de prix en cas de manquement dans le chef de Mega. Il n'a pas non plus le droit de remplacer Mega ou de faire remplacer Mega par un autre fournisseur en cas de manquement dans le chef de Mega, de résilier le Contrat en cas de contravention anticipée dans le chef de Mega ou de suspendre le Contrat en cas d'inexécution anticipée dans le chef de Mega. Les recours prévus aux articles 5.97, 5.90, paragraphe 2, 5.239, paragraphe 2 et 5.235 du Code civil sont explicitement exclus pour le Client.

Dans la mesure où la loi l'autorise, le Contrat prend fin automatiquement lorsque l'une des Parties cesse ses activités, devient insolvable ou fait faillite, est dissoute ou subit une procédure similaire.

En cas de résiliation anticipée du Contrat par le Client et sans préjudice de l'article 2.3., le Client paiera une indemnité de dédit équivalant à tous les montants dus pour le reste de la Période initiale ou de la Période de reconduction en cours, sans préjudice du remboursement de toute ristourne dont le Client aurait indûment bénéficié. Les Parties conviennent que cette indemnité de dédit et le remboursement des ristournes dont le Client aurait indûment bénéficié n'ont aucun caractère compensatoire, mais constituent une contrepartie à la résiliation anticipée, et sont sans préjudice du droit de réclamer des dommages et intérêts. En outre, les dispositions éventuelles relatives au report de paiement seront considérées comme nulles et non avenues et les montants en souffrance relatifs par exemple aux frais d'installation ou d'infrastructure seront exigibles immédiatement.

En cas de résolution du Contrat par Mega en raison du non-respect par le Client de ses obligations, l'indemnité de dédit telle que définie dans le Contrat peut être majorée de frais administratifs et de dommages et intérêts pour toute perte, tout dommage, tous frais ou dépens encourus par Mega suite à la faute du Client ou de ses employés, y compris, sans toutefois s'y limiter, les honoraires d'avocats et frais de justice raisonnables.

Si Mega décide de mettre un terme à la fourniture d'un Produit et/ou Service déterminé en tout ou en partie (ex. fin de la prise en charge de la maintenance et/ou du niveau de service par Mega ou ses fournisseurs en raison d'évolutions technologiques), elle en informera le Client par écrit au moins six (6) mois à l'avance. Mega ne sera pas tenue de payer une quelconque indemnité au Client.

Sauf stipulation contraire, toute Offre émanant de Mega aura une période de validité limitée à trente (30) Jours Calendrier.

Les demandes de résiliation doivent toujours être faites par écrit, et adressées à Mega Telco SA, soit par e-mail, soit via l'application myMega, soit par courrier postal envoyé aux bureaux de Mega. La résiliation doit toujours précéder la date de fin (prématurée). Dans le cas où Mega ne peut pas identifier avec certitude le Client qui fait la demande de résiliation, elle se réserve le droit de demander des informations complémentaires avant de procéder à la résiliation du Contrat.

Une fois que la résiliation est traitée, et au moment de la déconnexion effective du Service, Mega établira un avis de paiement final, en tenant compte du coût administratif éventuel pour la résiliation prématurée ainsi que du coût variable éventuel de la dernière période.

### 2.5 Suspension & Résiliation par Mega

Mega se réserve le droit de suspendre le Contrat (et donc d'interrompre la livraison du Service), après l'envoi d'une mise en demeure restée sans réponse suffisante dans les cas suivants:

- Si le Client ne paie pas à une quelconque échéance ;
- Si le Client ne respecte pas n'importe quelle autre obligation

contractuelle ;

- Si le Client refuse de fournir les informations demandées ;
- En cas de hausse anormale des frais de consommation du Client. Il peut être procédé à la remise en Service si le Client a respecté ses obligations dans un délai imparti par Mega et a payé un montant fixé en la matière pour la remise en Service.

Mega a le droit, sans préjudice à son droit de dédommagement, de rompre le Contrat (et donc d'interrompre la livraison du Service d'une manière définitive) de plein droit, sans mise en demeure préalable et sans porter atteinte à l'obligation du Client de payer les montants dus :

- Si les situations mentionnées ci-dessus perdurent ;
- Si la garantie conformément à l'article 5 n'a pas été réalisée à la date fixée par Mega ;
- Si le Client est en faillite, en insolvabilité ou en cessation de paiements, ou si son crédit est ébranlé, ou en cas de liquidation ou de dissolution du Client ;
- Si le Client demande un délai de grâce à un ou à plusieurs de ses créanciers ;
- Si une saisie est pratiquée sur l'ensemble ou une partie des biens du Client à la requête d'un créancier ou dans le cas d'autres mesures d'exécution ou de conservation à l'encontre des biens du Client ;
- S'il existe des preuves ou de fortes présomptions de fraude dans le chef du Client ou si le Client a fourni de faux renseignements ;
- En cas de hausses anormales des frais de consommation du Client ;
- En cas d'ordre ou de mandat du pouvoir administratif ou judiciaire.

### ARTICLE. 3 - PRIX

Les prix, tels que spécifiés dans les cartes tarifaires ou dans d'autres documents contractuels, s'entendent TVA exclus, sauf stipulation contraire, et sont toujours sous réserve de changements en matière de TVA et/ou autres taxes (sur la vente), de (nouveaux) droits et redevances de quelque nature que ce soit, qui sont instaurés pendant l'exécution du Contrat.

De plus amples informations au sujet des prix peuvent être obtenues via le site internet [www.mega.be](http://www.mega.be).

### ARTICLE. 4 - FACTURATION ET CONDITIONS DE PAIEMENT

#### 4.1 Mode et délai de paiement

Le Client peut choisir le mode de paiement des montants redevables à Mega sur le formulaire d'inscription : soit (a) par domiciliation auprès d'une banque belge ou d'une banque étrangère faisant partie de la zone SEPA adressé à Mega, soit (b) par virement bancaire sur le compte bancaire de Mega : BE40 0689 4580 2163.

1. L'imputation se fait au moyen d'un avis de paiement électronique que le Client reçoit par e-mail et qu'il peut consulter à tout moment dans son application ou son espace client myMega.
2. Les factures contiennent un aperçu des coûts facturés. Si le Client désire en obtenir le détail, il peut le faire en consultant son application myMega/espace client.

Tous les montants sont payables dans les 10 jours suivant la date de l'avis de paiement ou de la facture sauf mention contraire sur la facture ou dans les conditions spécifiques au Service. En cas de paiement par domiciliation, Mega présente la facture à la banque au plus tôt le 2ème jour après la date sur la facture et au plus tard à la date échéance.

Toute compensation de paiement est exclue, sans que cette disposition ne puisse déroger à l'article VI.83.16 du CDE.

Les factures seront adressées au Client ou à un tiers payeur désigné par le Client. La désignation d'un tiers payeur n'exonère pas, en cas de défaillance de celui-ci, le Client de son obligation de paiement. Le tiers payeur n'acquiert aucun droit ou titre sous le Contrat ou sur les Produits et/ou Services.

Mega se réserve le droit de vérifier la situation financière du Client avant et pendant la durée du Contrat. En cas de fraude avérée ou présumée ou de doute sérieux quant à la solvabilité du Client sur la base des résultats de cette vérification, Mega peut facturer des montants intermédiaires supplémentaires, exiger des avances, des garanties bancaires ou tout autre type de garantie financière. Mega se réserve également le droit d'exiger le paiement d'une avance avant et pendant la durée du Contrat en cas d'utilisation anormale du Service, en cas de doute sur l'identité du Client ou si le Client mentionne un siège ou une adresse de facturation à l'étranger. Mega se réserve le droit de suspendre la fourniture du Service au Client si ce dernier omet de soumettre ce paiement ou cette garantie dans les trois (3) Jours Ouvrables de la demande formulée par Mega.

Le Client n'est pas habilité à déduire des montants dus à Mega en vertu du présent Contrat de tout montant éventuellement dû au Client par Mega en vertu du présent Contrat ou de tout autre contrat conclu entre Mega et le Client ou ses Filiales.

En cas d'usage abusif ou non autorisé ou de fraude de la part du Client, Mega peut exiger, en plus du paiement du montant dû pour la période de fourniture du Service, le versement de dommages et intérêts couvrant tous les frais techniques, administratifs et juridiques résultant de cet usage abusif ou non autorisé ou de cette fraude.

Mega communiquera le montant dû à tout Client déclarant qu'il n'a pas

reçu sa facture. Ce dernier recevra sur demande un duplicata de la facture.

Lorsque Mega offre un service de «cash collecting» (c'est-à-dire qu'elle permet au Client de payer via sa facture Mega des services distribués par des tiers, notamment via des numéros surtaxés, tels que 0900, etc.), le contrat d'achat ou de service est directement conclu entre le Client et le tiers. Le rôle de Mega se limite à percevoir le paiement au nom et pour le compte de ce tiers. Mega n'assume aucune responsabilité relative à la bonne exécution du contrat d'achat ou de service en tant que tel. Le montant relatif à cet achat ou ce service, T.V.A. incluse, sera repris de manière distincte sur la facture de Mega sous la forme d'une déclaration qui ne vaut pas facture au sens fiscal. Le Client qui souhaite une facture pour cet achat ou cette prestation doit s'adresser au préalable au tiers.

#### 4.2 Conséquences du non-paiement

En cas de non-paiement d'un montant à l'échéance, Mega envoie un avis de rappel au Client en défaut. Le premier rappel est gratuit. Les rappels suivants et la mise en demeure donnent lieu à la facturation de frais administratifs. Les montants de ces frais administratifs se trouvent dans la Liste des prix. Avec l'envoi du deuxième rappel, Mega peut limiter le service afin d'éviter des dettes supplémentaires. Après le deuxième rappel, une mise en demeure suivra, dans laquelle Mega limitera le service à un service minimum. En cas de factures impayées persistantes, Mega procédera à l'interruption complète du service et la résiliation du contrat pour cause de défaut de paiement par le client.

Tout avis de paiement ou facture non contestée impayé(e) à l'échéance sera majoré(e), de plein droit et sans mise en demeure préalable, des intérêts légaux sur le montant dû, calculés sur une base journalière, à partir de l'échéance jusqu'à la réception complète de toutes les sommes dues.

Mega applique le taux d'intérêt prévu par la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales. En outre, le Client qui reste en défaut de paiement après envoi de la mise en demeure sera tenu de payer de plein droit un dédommagement forfaitaire dont les montants se trouvent dans la Liste des prix. Ces montants sont sans préjudice du droit de Mega de prouver l'existence et l'étendue d'un dommage réel plus élevé et d'en réclamer le remboursement sous réserve des dispositions 1022 et 1023 du Code Judiciaire. Tous les montants sont exigibles immédiatement.

Si à un moment quelconque, une ou plusieurs factures sont impayées, dont la date d'échéance est expirée, tout paiement effectué ensuite par le Client sera d'abord imputé sur les frais, puis les intérêts et ensuite sur le capital.

Tout retard de paiement d'une facture a pour conséquence que toutes les autres factures, même si un délai de paiement avait été accordé, sont exigibles immédiatement par l'envoi d'une mise en demeure. Il est supposé que tout paiement du Client correspond à la facture due la plus récente.

#### 4.3 Contestation

L'avis de paiement ou la facture est considéré comme valablement envoyé par Mega. Si le Client souhaite contester le montant, il dispose d'un délai de 30 jours calendrier à compter de la date de réception de l'avis de paiement ou de la facture pour le faire par lettre recommandée. En l'absence de contestation dans ce délai, le Client accepte de manière irrévocable et inconditionnelle l'avis de paiement ou la facture, et le montant est réputé correct. De plus, le Client s'engage à informer immédiatement Mega de tout changement d'adresse (et/ou de changement d'établissement bancaire, si une domiciliation est en place).

En cas de contestation des quantités prises en compte pour la détermination du prix, les données, mesurages et moyens de calcul de Mega valent comme preuve décisive, et ce jusqu'à preuve du contraire par le Client.

### ARTICLE. 5 - GARANTIE

Mega se réserve le droit d'exiger une garantie du Client q dans les cas suivants :

- Si le Client a des dettes impayées auprès de Mega;
- Si Mega constate une augmentation exceptionnelle de la consommation du Client ou lorsque les informations fournies par le Client ne sont pas complètes ou que le contrôle de ces informations le justifie.

Par valeur du Contrat est compris la somme totale due par le Client à Mega ou qui serait due pendant une période consécutive de 12 mois et ce en cas d'exécution normale du Contrat. Cette garantie sera remboursée au Client augmentée du taux d'intérêt légal lorsque la situation du Client est rétablie ou à la fin du Contrat.

### ARTICLE. 6 - RESPONSABILITÉ

Bien que Mega mette tout œuvre en pour assurer une bonne fourniture de Service, Mega ne fournit aucune garantie quant au fonctionnement du Service. De manière générale, la responsabilité de Mega ne sera engagée qu'en cas de dol (fraude) ou de faute grave, à savoir la violation substantielle de ses obligations, que ce soit de la part de Mega ou de l'un de ses employés.

Sans préjudice des paragraphes suivants, Mega assume seule la responsabilité des erreurs commises lors de la fourniture du Service.

En règle générale, Mega ne saurait être tenue responsable de l'utilisation du Service ni du contenu des informations transmises par le Client via le Service à des tiers, et vice versa, ni de tout abus ou utilisation frauduleuse

du Service par le Client ou un tiers. Mega n'assume aucune responsabilité pour le contenu des communications ou des messages.

De plus, Mega décline toute responsabilité à l'égard des services tiers accessibles par son réseau, y compris leur facturation.

La responsabilité de Mega ne peut être engagée en cas de retards ou de défaillances dans l'exécution de ses prestations, lorsque ces retards ou défaillances résultent de circonstances indépendantes de sa volonté, imprévisibles et inévitables; comme entre autres, les cas de guerre, d'émeutes, de troubles, d'agitation civile, d'actions de la part d'autorités civiles ou militaires, d'embargos, d'explosions, de conflits sociaux (y compris ceux impliquant son personnel), de pandémie, d'inondations, de gel prolongé, d'incendies, d'orages ou d'actes de tiers.

En aucun cas, Mega, y compris ses collaborateurs, agents, sous-traitants et fournisseurs, ne peut être tenue responsable notamment de ce qui suit :

1. Le choix, l'utilisation et les résultats obtenus par le Client dans le cadre du Service ;
2. Le délai entre le moment où le Service est demandé et sa livraison ou Connexion effective, une Connexion éventuellement tardive ou le rejet de la demande du Service ;
3. Les frais, les indemnités ou les dommages occasionnés par le fait que le Client ne respecte pas les obligations qui résultent pour lui du Contrat ;
4. Une infraction commise par le Client à des dispositions légales ;
5. Tous les dommages possibles concernant des informations, des fichiers informatiques ou des données, susceptibles de naître par suite de l'utilisation par le Client du Service, du réseau et de l'équipement relatif au Service. La responsabilité de Mega est engagée si le Client décède ou subi un dommage corporel à la suite d'une faute ou d'une négligence de Mega ; les dispositions de l'article ci-dessous ne sont dans ce cas pas d'application.

En aucun cas, Mega ne peut être tenue responsable pour tout dommage indirect ou consécutif possible, tel que toute perte directe ou indirecte du chiffre d'affaires, de bénéfices, personnel excédentaire ou au chômage technique, ou toute provision, même si Mega a été mise au courant de l'éventualité d'un tel dommage.

Le Client s'engage à indemniser Mega contre tous les frais, indemnités, dommages, demandes, dépenses et procédures par suite d'actions intentées par des tiers concernant les actes du Client.

Dans tous les cas pour lesquels Mega est responsable à l'égard du Client (Voir article susmentionné) sur la base du Contrat, la responsabilité totale de Mega sera limitée au plus faible des montants mentionnés ci-après :

- 2.500 EUROS ou
- Cinquante pour cent (50 %) de l'ensemble des paiements qui ont été effectués, du chef du Contrat, par le Client à Mega dans une période de douze (12) mois qui précède le sinistre qui a donné lieu à la responsabilité de Mega .

Le Client est seul responsable envers Mega de l'utilisation de la Connexion. Le Service permet au Client d'accéder aux services d'urgence en formant les numéros de service d'urgence correspondants. Le Client doit s'assurer que les appels émis vers les services d'urgence le soient via une Connexion dont l'adresse physique correspond à l'adresse réelle de l'appelant. Dans le cas contraire, Mega ne peut fournir la localisation correcte de l'appelant et ne peut en aucun cas être tenue responsable de l'envoi des secours à une mauvaise adresse, ni pour les dommages directs et/ou indirects liés à ce fait.

## ARTICLE 7 - OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client doit utiliser le service qui lui est fourni en «bon père de famille» (c'est-à-dire de manière raisonnable), conformément aux règles et règlements applicables.

Le Client fournira à Mega toute la coopération nécessaire en vue de garantir l'exécution correcte du présent Contrat. Cela inclut notamment :

- les données, fichiers, documents ou toute autre information pertinente pour la fourniture du Produit ou Service (le Client est tenu d'informer immédiatement Mega par écrit de toute modification des données fournies);
- l'accès réseau à son infrastructure ICT en vue d'une intervention à distance par Mega ; - l'accès physique aux sites et locaux techniques du Client où Mega doit effectuer des interventions sur place, en la présence permanente d'un représentant du Client ;
- l'octroi de la permission à Mega d'effectuer toute opération, par tous les moyens requis ou utiles afin de préparer et de se conformer à ses obligations en vertu du Contrat, sans devoir consulter préalablement le Client ;
- la désignation d'une personne de contact ou d'un nombre limité de personnes de contact disposant des compétences, des connaissances et de l'expérience requises pour superviser et évaluer la performance du Service

Le Client admet et accepte que tout défaut dans son chef en matière de coopération puisse avoir une influence sur la fourniture du Produit et/ou Service. Par conséquent, Mega décline toute responsabilité en cas de fourniture tardive ou d'endommagement dans la mesure où ce retard ou cet endommagement est imputable au Client ou à un tiers. Mega se réserve en outre le droit de facturer au cours en vigueur tout déplacement

superflu imputable au Client.

Le Client est tenu d'informer Mega de toute modification de son adresse ou de son nom ou encore de raison sociale ou de ses coordonnées de facturation.

Le Client est tenu d'effectuer un back-up de toutes ses données avant l'installation du Produit et/ou Service et prendra toutes les dispositions nécessaires pour que son matériel (en ce compris les logiciels) soit compatible avec celui de Mega.

Le Client s'engage à préserver la nature secrète et confidentielle de tous éléments d'identification (y compris, mais sans s'y limiter, le mot de passe, le nom d'utilisateur, le code PIN et le code PUK) qui lui seraient remis. Toute utilisation de ces éléments d'identification se fera sous la seule responsabilité du Client, même en cas d'utilisation résultant d'une divulgation fortuite ou accidentelle des éléments d'identification précités. Toute utilisation des Services après l'enregistrement des éléments d'identification sera considérée avoir été faite par le Client ou avec son autorisation. En cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse d'un de ces éléments d'identification, le Client est tenu d'en avvertir immédiatement Mega et de confirmer cette communication par lettre recommandée.

Le Client est seul responsable envers Mega et des tiers de l'utilisation du Service. Le Client s'engage à utiliser les Produits et/ou Services en bon père de famille, pour des raisons licites et conformément aux dispositions du présent Contrat et à toute documentation fournie par Mega à propos des Produits et/ou Services, ainsi qu'à la législation en vigueur (en ce compris la réglementation en matière de télécommunications et de protection des données), à toute demande, décision, instruction ou tout ordre d'une autorité compétente et aux droits des tiers

Le Client s'abstiendra (et ne permettra pas à des tiers) de faire un usage abusif, non autorisé ou frauduleux des Produits et/ou Services. Le Client s'abstiendra d'utiliser le Produit et/ou Service (ou de permettre son utilisation) à des fins de développement, d'amélioration ou de marketing d'un produit ou service concurrent au Produit et/ou Service. Le Client utilisera les Produits et/ou Services uniquement pour son propre compte et à des fins professionnelles. Sauf stipulation contraire, l'utilisation des Produits et/ou Services par le Client se limite à la durée du Contrat. En aucun cas le Client ne transférera, revendra, louera, prêtera ou mettra à la disposition les Produits et/ou Services à des tiers sans le consentement préalable et écrit de Mega.

Avant la soumission du Bon de commande et pendant toute la durée du Contrat, le Client respectera les prérequis mentionnés dans la documentation mise à sa disposition par Mega. En cas de non-respect, Mega décline toute responsabilité pour tout dysfonctionnement du Produit et/ou Service. Les éventuels Service Level Agreements cesseront de s'appliquer et Mega se réserve le droit de suspendre le Service ou de facturer au Client tout coût additionnel occasionné pour remédier au non-respect des prérequis par le Client.

Le Client reconnaît que le Service repose sur une technologie en perpétuelle évolution. Dès lors, le Client comprend et accepte le fait que Mega ou ses fournisseurs puissent modifier à tout moment les spécifications auxquelles doivent répondre les prérequis, sans qu'une telle modification puisse être réputée constituer un amendement au Contrat. Le Client se conformera à ces prérequis, à ses propres frais, dans le délai fixé par Mega.

Le Client veillera à faire respecter par tous les Utilisateurs finaux ayant accès au Produit et/ou Service les obligations qui découlent du présent Contrat et en assume la responsabilité. Dans cette optique, le Client informera les Utilisateurs Finaux des obligations stipulées dans le présent Contrat.

Le Client est responsable, à ses propres frais, de l'obtention dans les délais de toute autorisation, toute licence, tout enregistrement, tout permis ou tout consentement éventuel nécessaires à Mega pour la fourniture du Service. Le Client conservera les consentements, les licences, les enregistrements, les permis ou les approbations requis et appropriés pendant toute la durée du Contrat ou toute reconduction de ce dernier.

Le Client veillera à la conformité de ses Sites, pendant toute la durée du Contrat, avec les diverses obligations réglementaires relatives à la sécurité du personnel et de l'équipement de Mega.

Le Client rapportera dûment et sans délai tout Incident lié au Service et/ou Produit et toute adaptation technique ou opérationnelle apportée susceptible d'affecter la fourniture du Produit et/ou Service par Mega. Le Client précisera en outre à Mega si l'Incident a été causé par lui-même, ses Utilisateurs Finaux ou son propre équipement.

Le Client qui quitte ou cède l'adresse où le Produit et/ou Service est installé sans résilier ou céder son Contrat reste tenu d'acquitter les montants dus à Mega.

Pendant toute la durée du présent Contrat et une période de douze (12) mois suivant la fin du Contrat, le Client ne fera aucune démarche, directement ou indirectement, visant à la sollicitation, au recrutement ou à l'engagement, en tant que contractant indépendant ou autre, de membres du personnel (collaborateur, consultant ou autre) de Mega dotés de responsabilités liées au présent Contrat sans le consentement écrit préalable de Mega. Si le Client ne respecte pas cette obligation, il paiera à Mega des dommages et intérêts équivalant à douze (12) fois le salaire

mensuel brut que cette personne gagnait chez Mega au cours du dernier mois entier où elle y travaillait, sans préjudice du droit de Mega de réclamer des dommages et intérêts supplémentaires. Les dispositions relatives à la non-sollicitation en vertu du présent paragraphe ne s'appliquent pas au cas où le collaborateur de Mega aurait posé sa candidature spontanée pour un emploi chez le Client, pour autant que cette candidature spontanée puisse être prouvée.

En cas de plan tarifaire illimité, le Contrat ne couvre que l'utilisation normale du Service par le Client. La définition de l'utilisation normale ou anormale peut être précisée dans la Description de service contractuelle ou le Bon de commande. Mega se réserve le droit de restreindre, sans notification préalable, la fourniture du Service ou de suspendre le Contrat en cas d'utilisation anormale du Service. Mega sera dans cette optique autorisée à contrôler le volume de consommation du Service. Aucune indemnité ne sera due par Mega.

Dans le cadre du Service, le Client peut avoir accès et utiliser un ou plusieurs portails en ligne de Mega (ci-après les «Portails»). Le Client veillera à ce que seules les personnes autorisées aient accès aux Portails. Le Client respectera toutes les normes légales, techniques et de sécurité imposées par Mega de temps en temps en rapport avec l'accès et l'utilisation des Portails. Mega n'est pas en capacité de vérifier la légitimité des demandes d'accès et l'utilisation des Portails au moyen des données d'identification des Clients. Elle décline dès lors toute responsabilité pour les éventuels conséquences ou dommages résultant d'un accès et d'une utilisation frauduleux des Portails au moyen des données d'identification des Clients. Le Client informera immédiatement Mega par écrit de toute modification des données d'identification des personnes autorisées.

## **ARTICLE. 8 - CESSIION**

Mega a le droit de céder, sans accord explicite et obligatoire du Client, le Contrat à un tiers pour autant que celui-ci respecte les dispositions légales en matière de Livraison des services télécoms et dispose des autorisations nécessaires, et, dans la mesure où les conditions mentionnées dans le présent Contrat sont maintenues. Mega informera le Client en cas de cession dans les plus brefs délais.

Le Client peut céder le Contrat à un tiers, ainsi que les droits et obligations qui en découlent, pour autant que ce tiers s'engage par écrit à respecter le présent Contrat et ce, uniquement en cas d'accord préalable et écrit de Mega à ce sujet. Tous les frais qui se rapportent à cette cession sont à la charge du Client. Le Client est tenu d'en informer Mega dans les plus brefs délais.

## **ARTICLE. 9 - PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES**

Par la conclusion du Contrat, le Client accepte le traitement de ses données à caractère personnel pour les finalités et selon les modalités de traitement indiquées ci-après.

Les données à caractère personnelles sont enregistrées dans les fichiers de Mega et sont traitées aux fins suivantes

1. La bonne exécution du Contrat;
2. Le respect des dispositions légales par Mega;
3. Informer le Client des produits et services de Mega.

Certaines de ces données peuvent être communiquées aux autorités publiques, aux Gestionnaires de réseau, aux entreprises contractuellement liées et aux sociétés directement ou indirectement liées à Mega.

Conformément à la Loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel, le Client dispose d'un droit d'accès direct, de rectification de ses données personnelles et de la suppression de certaines d'entre elles dans les fichiers de Mega. Le Client dispose également du droit de s'opposer à toute utilisation de ses données à des fins de marketing direct. Ce droit peut être exercé gratuitement sur simple demande adressée à Mega, Rue Natalis 2 à 4020 Liège.

## **ARTICLE. 10 - FORCE MAJEURE**

Aucune des Parties ne peut être tenue responsable des dommages subis par l'autre Partie en cas de non-respect de ses engagements découlant du Contrat, à l'exception des engagements de paiement d'une somme d'argent, en raison d'un événement de force majeure.

Sont assimilées à des événements de force majeure, des circonstances imprévues qui sont de nature à empêcher l'exécution du Contrat ou qui la grèvent et/ou la rendent disproportionnellement coûteuse au point qu'on ne puisse pas raisonnablement exiger de l'autre Partie un respect rigoureux du Contrat. Sont considérés dès lors comme des événements de force majeure, sans que cette liste ne soit toutefois exhaustive : grèves, siège d'une entreprise, épidémies, pandémie, rupture de contrat ou pénuries chez des fournisseurs de Mega, catastrophes naturelles ou restrictions légales ou administratives.

## **ARTICLE. 11 - PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

Mega octroie au Client une licence personnelle, incessible et non exclusive, lui permettant d'utiliser pendant la durée du Contrat tous les logiciels livrés le cas échéant par Mega et la documentation associée, dans le cadre du Service. Mega et ses donneurs de licence éventuels conservent à tout moment tous les droits, copyright, droits de propriété, tant intellectuelle, industrielle que d'autres, intérêts concernant les logiciels, la documentation et les supports livrés, sur lesquels les logiciels sont mis à disposition, en ce compris tous les droits de propriété intellectuelle et

industrielle qui s'y rapportent.

Il est interdit au Client de reproduire les logiciels et la documentation (utilisateur) associée, si ce n'est pour les besoins d'une sauvegarde normale. Au moment de réaliser des copies de sauvegarde, le Client s'abstiendra de modifier tout signe qui détermine la propriété ou la provenance.

Il est interdit au Client d'apporter ou de faire apporter des modifications ou des ajouts aux logiciels et à la documentation et de divulguer tout ou partie des logiciels et de la documentation, sous quelque forme que ce soit, à des tiers.

En utilisant ces logiciels, le Client accepte les conditions spécifiques des licences qui s'y rapportent.

## **ARTICLE. 12 - DROIT APPLICABLE & IRRECEVABILITÉ**

### **121 Irrecevabilité**

Toute contestation concernant l'exécution ou l'interprétation du Contrat doit être soumise par le Client, sous peine d'irrecevabilité, dans un délai de deux (2) ans à compter de la survenance de la cause à l'origine de l'action. Le Client reconnaît que les communications par e-mail/chat entre lui et Mega ont la valeur d'une preuve écrite.

### **122 Droit applicable**

Le Contrat et les présentes Conditions générales sont régis par le droit belge. Pour les Consommateurs, sont compétents les tribunaux de leur domicile et les tribunaux du siège de Mega soit les Tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Liège-Division Liège. Exclusivement les Tribunaux de l'arrondissement de Liège-Division Liège sont compétents pour connaître des litiges concernant le Contrat de fourniture.

## **ARTICLE. 13 - PLAINTES**

### **131 Plaintes directes**

Les plaintes ou les contestations relatives aux Services fournis par Mega doivent toujours être adressées par écrit au siège social de Mega dans les 30 jours calendrier après livraison par Mega en cas de biens, et dans les 30 jours calendrier après la Connexion par Mega en cas de Services. A défaut de contestation, le Client accepte de manière irrévocable et inconditionnelle les Services et produits fournis. Tout dommage encouru par le Client qui n'a pas été signalé à Mega dans ce même délai, ne pourra jamais être dédommagé, sauf si le Client peut prouver qu'il ne pouvait pas signaler le dommage plus tôt.

### **132 Médiateur ('ombudsman')**

En cas de plaintes ou litiges de procédure que le Client ne peut régler directement avec Mega, il peut à tout moment s'adresser au Service de médiation pour les Télécommunications, Boulevard du Roi Albert II, 8, boîte 3, 1100 Bruxelles (tel 02/2230606), avec qui Mega a conclu un contrat, comme le prescrit la loi. Celui-ci interviendra en tant que conciliateur et est totalement indépendant de Mega.

Le Client peut, au choix, s'adresser au médiateur francophone ou néerlandophone. Seules les plaintes écrites sont admises. Néanmoins, le Client peut s'adresser oralement au Service de médiation pour les télécommunications afin d'être informé au mieux de ses intérêts.

Les plaintes ne sont recevables que si le plaignant prouve qu'il a déjà entrepris des démarches préalables auprès de Mega. Le Service de médiation pour les télécommunications peut refuser de traiter une plainte si cette dernière se rapporte à des faits qui se sont produits plus d'un an avant l'introduction de la plainte. L'examen d'une plainte prend fin en cas de recours devant un tribunal.