

## Conditions générales pour les consommateurs et les petites 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 consommateurs et professionnels disposant d'un maximum de 9 cartes SIM. Pour les contrats comportant plus de 9 cartes SIM, nous ferons référence aux Conditions générales pour les grandes entreprises (B2B).

#### 1.1 Définitions :

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

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

**Client** : toute personne utilisant les services de téléphonie mobile fournis par Mega. Les présentes Conditions générales suivent les prescrits du CDE selon lequel il convient de distinguer les clients qui peuvent être qualifiés de consommateurs ou de non-consommateurs.

**Client professionnel / Non-consommateur** : toute personne (physique ou morale, société, association ou organisation, dotée ou non de la personnalité juridique), qui exerce de manière durable une activité économique ou similaire (qu'elle soit commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou de service public) et qui utilise des services de téléphonie mobile et/ou des services connexes à des fins professionnelles.

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

**Conditions générales** : les présentes Conditions générales de vente de Mega.

**Consommateur** : toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale (selon le CDE).

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

1. Le formulaire contractuel (formulaire d'inscription) et les annexes éventuelles ;
2. La confirmation de conclusion de Contrat envoyée par Mega;
3. Les Conditions particulières pour le Service de téléphonie mobile pour les consommateurs et les petites entreprises et les Conditions tarifaires spécifiques pour les appareils mobiles ;
4. Les présentes Conditions générales ;
5. Les Conditions d'utilisation du site web et de myMega & les Conditions d'utilisation pour les utilisateurs des plateformes d'identification de Mega.

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

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

**Opérateur de réseau** : l'opérateur de réseau mobiles qui fournit un réseau public de communication électroniques.

**Opérateur de télécommunications** : Opérateur qui fournit des services de communications électroniques accessibles au public.

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

**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.

### ARTICLE. 2 – RELATION CONTRACTUELLE

#### 2.1 Conclusion de contrat et droit de rétractation

Le Contrat est conclu dès que le Client a accepté l'offre de Mega, ou, le cas échéant, à l'expiration du délai de rétractation applicable mentionné à l'article 2.1.1 des présentes Conditions générales. Le Contrat est également soumis aux conditions suspensives de l'article 2.1.2

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 Liste de prix 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 contractuel (formulaire d'inscription) et les annexes éventuelles ;
2. La confirmation de conclusion de Contrat envoyée par Mega;
3. Les Conditions particulières pour le service de téléphonie mobile pour les consommateurs et les petites entreprises et les Conditions tarifaires spécifiques pour les appareils mobiles;
4. Les présentes Conditions générales ;
5. Les Conditions d'utilisation du site web et de myMega & les Conditions d'utilisation pour les utilisateurs des plateformes d'identification de Mega.

Sauf convention contraire, expresse et écrite entre les Parties, chaque élément fait partie intégrante du Contrat.

En signant le Contrat avec Mega, le Client est tenu de fournir, à tout moment et sur simple demande de Mega, les documents permettant officiels permettant de prouver son identité, son domicile ou son lieu de résidence permanent dans l'Union Européenne. De plus, le Client s'engage à informer immédiatement Mega de tout changement de domicile ou de résidence (et/ou de changement d'établissement bancaire, si une domiciliation est en place

#### 2.1.1 Droit de rétractation

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.

Si le Client est un Consommateur, il dispose d'un droit de rétractation de 14 jours calendrier suivant la réception de ladite confirmation et il peut exercer ce droit sans avoir à donner de motif. Le délai de rétractation expire 14 jours après le jour de la conclusion du Contrat.

Le délai de rétractation expire 14 jours après le jour de la conclusion du Contrat.

Pour exercer ce droit de rétractation, le Client consommateur doit notifier à Mega Telco SA (Rue Natalis, 2, 4020 Liège) sa décision de rétractation du Contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, via le formulaire de contact en ligne, une lettre envoyée par la poste ou par courrier électronique). S'il le souhaite, le Client consommateur peut utiliser le formulaire type de rétractation de l'Annexe 1, sans que cela ne soit obligatoire.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que le Client consommateur transmette sa demande relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que le Client consommateur transmette sa demande relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

En cas de rétractation du Contrat, Mega remboursera tous les paiements reçus sans retard excessif, au plus tard, quatorze jours à compter du jour où Mega a été informée de la décision de rétractation. Mega procédera au remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui qui a été utilisé pour la transaction initiale, sauf si les Parties conviennent expressément d'un moyen différent. En tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le Client consommateur.

Toutefois, si le Client consommateur a demandé l'exécution de la prestation de Services pendant la période de rétractation, il devra payer à Mega un montant correspondant aux Services qui lui ont été fournis jusqu'au moment où il a informé Mega de sa volonté d'exercer son droit de rétractation.

### 2.1.2 Conditions suspensives

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

1. Que Mega puisse prendre les dispositions nécessaires afin que soit effectué le changement d'Opérateur de télécommunication fournissant des services de téléphonie/internet mobile/ fixe.
2. Que le Contrat soit accepté par Mega suite à des vérifications. Si Mega refuse d'accepter le Contrat, Mega devra en aviser le Client. Un tel refus d'acceptation peut valablement se produire notamment lorsque:
  - Il y a une fraude avérée par le Client qui est contraire au Contrat, aux dispositions légales ou réglementaires, à l'ordre public ou aux bonnes mœurs;
  - 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 auprès de Mega, sauf lorsque le Client, avec l'accord explicite et préalable de Mega, constitue une garantie auprès de Mega dans les 10 jours. La garantie peut être une caution bancaire ou un versement d'un montant égal à trois mois d'utilisation des Services;
  - 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 des Services notamment ses coordonnées, en cas de transfert de numéro: numéro de téléphonie, numéro de client relatif à 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;
  - Pour les Non-Consommateurs, suite à une analyse de sa solvabilité, le Client refuse de constituer une garantie auprès de Mega dans les 10 jours selon les modalités décrites à l'article 5. Mega se réserve le droit de refuser de contracter avec un Client professionnel;
  - Le Client refuse de payer l'acompte ou la caution réclamé par Mega;
  - L'infrastructure du Client ou le réseau de Mega ne supporte pas ou supporte difficilement la fourniture des Services, 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. La non-application 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.

### 2.2 Modification des conditions et des prix

Pour les Clients consommateurs avec un contrat à durée déterminée, les conditions, contractuelles et tarifaires sont fixes 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 cet article. Il en va notamment ainsi pour : des modifications législatives, réglementaires ou administratives. Lesdites modifications seront automatiquement intégrées dans les tarifs et dans les factures dès leur entrée en vigueur.

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 cet article.

Pour les Clients non-consommateurs, Mega est en droit de modifier les conditions du Contrat et/ou les prix dans le respect des conditions visées plus loin dans cet 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. Lesdites 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.

En cas de modification des conditions du Contrat, le Client a le droit de résilier son Contrat, sans indemnité de rupture, au plus tard trois mois après la notification des modifications, sauf lorsqu'il peut être démontré que les modifications envisagées :

- sont exclusivement au bénéfice de l'utilisateur final ;
- ont un caractère purement administratif et n'ont pas d'incidence négative sur l'utilisateur final ;
- sont directement imposées par ou en vertu d'une législation ou ;
- concernent une augmentation liée à l'indice des prix à la consommation prévue dans le Contrat.

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 aurai(en)t dû entrer en vigueur, sous réserve du paiement des Services effectivement consommés avant ce refus.

En l'absence de notification de refus des nouvelles conditions et/ou prix dans les délais précités, 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 en application de la formule suivante : nouveau prix = ancien prix x (index actuel/index précédent).

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

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

Le Contrat peut être conclu pour une durée déterminée ou indéterminée. La durée du Contrat correspond à celle choisie par le Client, disponible dans le formulaire contractuel, indiquée dans les Conditions Particulières et confirmée par Mega.

Sauf stipulation contraire, le Contrat entre en vigueur le jour de la signature de celui-ci par le Client et lorsque les conditions suspensives visées à l'article 2.1.2 sont remplies. Le Client recevra à cet effet une confirmation reprenant au moins ses noms et adresse et les prestations faisant l'objet du Contrat.

Le Client peut résilier par écrit à tout moment son Contrat, qu'il soit à durée déterminée ou indéterminée. Si le Client résilie son Contrat à durée déterminée dans les six premiers mois, une indemnité de dédit pour rupture anticipée du Contrat sera due par le Client. Cette indemnité correspond au total des redevances mensuelles encore dues jusqu'à l'échéance des six premiers mois du Contrat. Cette indemnité n'est pas soumise à la TVA. Si le Client spécifie la date à laquelle il souhaite rompre son Contrat, Mega essaiera dans la mesure du possible de respecter le délai choisi par le Client pour la résiliation dans sa lettre de résiliation, en tenant compte des spécificités techniques. Mega envoie au Client une confirmation de la date de fin effective. A défaut de date de fin spécifiée par le Client, le Contrat sera résilié à l'entrée du prochain cycle de facturation.

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.

### 2.4 Suspension & Résiliation par Mega

Mega se réserve le droit de suspendre le Contrat (et donc d'interrompre la fourniture des Services), après l'envoi d'un rappel resté sans effet et/ou d'une mise en demeure restée sans réponse dans les cas suivants:

- Si le Client ne procède pas au paiement à une quelconque échéance indiquée;
- Si le Client ne respecte pas les autres obligations contractuelles;
- 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 pour la remise en Service.

Mega a le droit, sans préjudice de son droit à dédommagement, de rompre le Contrat (et donc d'interrompre la fourniture 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 Conditions tarifaires ou dans d'autres documents contractuels, s'entendent TVA comprises, sauf stipulation contraire, et sont toujours applicables 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 entreraient en vigueur 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 pour s'acquitter des montants dont il est redevable envers 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 renseigné par Mega.

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. Le client reçoit ses factures en version électronique et la facture reste accessible dans son application ou son espace client myMega.
3. Les avis de paiement et 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 doivent être réglés dans les 10 jours suivant la date de l'avis de paiement ou de la facture sauf mention contraire ou délai plus long mentionné sur l'avis de paiement/la facture ou dans les conditions spécifiques au Service. En cas de paiement par domiciliation, Mega présente l'avis de paiement/facture à la banque avant cette date afin de garantir que le montant soit réglé sur la date d'avis de paiement et afin d'éviter des frais de non-paiement ou paiement en retard (cfr. 4.2).

Toute compensation de paiement est exclue pour le Non-consommateur, sans que cette disposition ne puisse déroger à l'article VI.83, §16° du CDE et à l'article VI.91/1 du CDE.

### 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 les Conditions particulières (i.e. le document « Conditions tarifaires spécifiques pour les appareils mobiles »). Avec l'envoi du deuxième rappel, Mega peut limiter le service afin d'éviter des dettes supplémentaires.

Après le deuxième rappel, Mega se réserve le droit d'envoyer une mise en demeure, dans laquelle il sera indiqué que Mega limitera les Services à un service minimum. En cas de factures impayées persistantes, Mega procédera à l'interruption complète des Services et la résiliation du Contrat pour cause de défaut de paiement imputable au 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 de la facture jusqu'à la réception complète de toutes les sommes dues.

1. Si le Client est un Consommateur, Mega applique à cet effet le taux d'intérêt légal à compter de 15 jours après la date d'échéance sur le montant total de la facture, jusqu'à la date du paiement intégral. En outre, le Client qui reste en défaut de paiement, après l'expiration du délai prévu par le premier rappel adressé par MEGA, sera tenu de payer de plein droit un dédommagement forfaitaire. Les montants du dédommagement se trouvent dans les Conditions tarifaires spécifiques pour les appareils mobiles.
2. Si le Client n'est pas un Consommateur, 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 à compter de la date d'échéance, sur le montant total de la facture, jusqu'à la date du paiement

intégral. En outre, le Client qui reste en défaut de paiement après l'envoi du premier rappel sera tenu de payer de plein droit un dédommagement forfaitaire dont les montants se trouvent dans les Conditions tarifaires spécifiques pour les appareils mobiles. 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 articles 1022 et 1023 du Code Judiciaire. Tous les montants sont exigibles immédiatement.

Si à un moment quelconque, une ou plusieurs factures, dont la date d'échéance est dépassée, sont impayées, tout paiement effectué 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. 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 écrit en s'adressant au service client de Mega et en motivant clairement sa contestation. L'introduction d'une contestation ne dispense pas le Client de son obligation de paiement de la partie non contestée.

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.

#### ARTICLE. 5 - GARANTIE

Mega se réserve le droit d'exiger au Client, aussi bien lors de la demande de Contrat qu'en cours de Contrat, le paiement d'une garantie, notamment dans les cas suivants :

- Si le Client présente un risque financier exceptionnel soit:
  1. que sa solvabilité, au regard des comptes annuels publiés à la Banque nationale de Belgique, ne lui permet pas de faire face à ses dettes;
  2. qu'il ne rencontre pas les exigences de "Credit check" établi par un tiers compétent pour ce faire;
  3. qu'au cours d'une période de 12 mois, le Client a laissé à deux reprises une facture impayée à son échéance ;
- 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.

La garantie doit se faire sous forme d'un versement d'un montant égal à trois mois d'utilisation des Services, sauf indication contraire de Mega.

Si le paiement de la garantie n'est pas effectué à la date fixée par Mega, la demande de Contrat peut être refusée par Mega ou le Contrat sera automatiquement résolu sans que le Client ne puisse revendiquer une quelconque indemnité.

Si les factures ne sont pas payées à l'échéance, la garantie sera affectée intégralement au paiement de celles-ci.

Le montant constituant la garantie ne porte aucun intérêt. Si le montant de la garantie n'a pas été utilisé, il sera remboursé au Client dans un délai d'un mois après la date de résiliation du Contrat pour autant que toutes les factures aient été acquittées.

#### ARTICLE. 6 – RESPONSABILITÉ

##### 6.1 Responsabilité du Client

Le Client est seul responsable de l'exactitude et de l'authenticité des informations qu'il fournit. Il est également seul responsable de l'exécution de ses obligations contractuelles et ce même s'il a inscrit plusieurs utilisateurs.

Le Client est seul responsable de la conformité de son matériel aux Services qu'il souhaite utiliser.

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.

En cas de transfert du numéro de téléphonie mobile du Client à Mega, le Client est tenu de respecter ses obligations vis-à-vis de l'Opérateur de télécommunications précédent. S'il ne respecte pas ses obligations, le Client pourrait être tenu de verser une indemnité à cet Opérateur. Dans ce cadre, le Client est seul responsable envers l'Opérateur précédent. Par ailleurs, Mega ne peut pas être tenue responsable s'il s'avère que le transfert de numéro n'est pas exécuté ou est exécuté tardivement pour une raison dépendant de l'Opérateur de télécommunications précédent ou du Client lui-même. En toute hypothèse, le Client assumera l'entière responsabilité en cas de demande de transfert fautive, incorrecte ou illisible sans que Mega ne puisse être tenue responsable de quelque manière que ce soit.

Le Client est responsable de tout dommage causé à Mega ou à un tiers suite à l'utilisation ou l'usage de sa carte SIM, quel que soit l'utilisateur, et ce, même en cas de perte ou de vol. En cas de perte ou de vol de la carte SIM, le Client reste responsable pour l'utilisation et le paiement des Services jusqu'au moment où il en informe Mega et lui demande de suspendre temporairement sa carte SIM. Pour ce faire, le Client peut contacter le service client. Le Client pourra recevoir sur demande une nouvelle carte SIM et les Services de Mega seront réactivés. Si la carte SIM est bloquée ou endommagée en raison d'une mauvaise manipulation effectuée par le Client, Mega pourra fournir une nouvelle carte SIM sur demande écrite du Client et sous réserve du paiement des frais de renouvellement de la carte SIM (tarif indiqué dans les Conditions tarifaires spécifiques pour les appareils mobiles). En revanche, si la carte SIM est défectueuse (notamment en raison d'un défaut de fabrication ou d'une mauvaise configuration), Mega attribuera gratuitement une nouvelle carte SIM au Client.

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.

##### 6.2 Responsabilité de Mega

Concernant la transmission des informations aux éditeurs d'annuaires et aux services de renseignements téléphoniques, la responsabilité de Mega se limite uniquement à la transmission exacte des informations fournies par le Client.

Bien que Mega mette tout en œuvre pour assurer une bonne fourniture des Services, Mega ne fournit aucune garantie quant au fonctionnement des Services.

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. Sous réserve des paragraphes suivants, Mega assume seule la responsabilité des erreurs commises lors de la fourniture des Services.

En règle générale, Mega ne saurait être tenue responsable de l'utilisation des Services 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 des Services 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, de crise sanitaire, d'inondations, de gel prolongé, d'incendies, d'orages ou d'actes de tiers.

En aucun cas, Mega, y compris ses employés, 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 des Services ;
2. Le délai entre le moment où les Services sont demandés et leur fourniture ou Connexion effective, une Connexion éventuellement tardive ou le rejet de la demande des Services ;
3. Les frais, les indemnités ou les dommages imputables au Client qui ne respecte pas les obligations qui résultent du Contrat;
4. Une infraction commise par le Client à des dispositions légales ;
5. Le contenu des communications, messages et flux de données et les dommages qu'ils pourraient causer, quelle que soit la technologie utilisée ;
6. Tous les dommages possibles concernant des informations, des fichiers informatiques ou des données, susceptibles de naître par suite de l'utilisation par le Client des Services, 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.

Dans tous les cas et sans préjudice des dispositions légales impératives, la responsabilité totale de Mega sera limitée au plus faible des montants mentionnés ci-après :

- 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 .

### 6.3 Responsabilité extracontractuelle

Dans la mesure où le droit applicable le permet, Mega et le Client renoncent à toute réclamation fondée sur une responsabilité extracontractuelle à l'encontre de l'autre Partie, de ses administrateurs, actionnaires, employés, prestataires de services, agents d'exécution et autres auxiliaires ("auxiliaires"), découlant des activités décrites dans les présentes Conditions générales ou en rapport avec celles-ci, quelle que soit la cause spécifique du dommage. Pour éviter toute ambiguïté, cette renonciation à la responsabilité s'applique à la fois à la responsabilité des auxiliaires directs des deux Parties et à celle des auxiliaires de ces auxiliaires (auxiliaires indirects).

En cas de nullité ou d'invalidité de la renonciation à la responsabilité susmentionnée, les Parties conviennent que, dans l'hypothèse où l'une des Parties aurait une réclamation à formuler à l'encontre de l'autre Partie, ou contre tout auxiliaire direct ou indirect de l'autre Partie, découlant des activités décrites dans les présentes Conditions générales ou en rapport avec celles-ci, la Partie souhaitant formuler la réclamation s'engage à introduire celle-ci dans son intégralité contre l'autre Partie en premier lieu.

En tout état de cause, et dans la mesure où le droit applicable le permet, la responsabilité de l'une ou l'autre Partie découlant des activités décrites dans les présentes Conditions générales ou en rapport avec celles-ci est limitée au plus faible des montants suivants quelle que soit la cause spécifique du dommage :

- 500 EURO 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.

Cette clause s'applique aux Parties, ainsi qu'à leurs administrateurs, actionnaires, employés, prestataires de services et à toutes les autres personnes travaillant pour les Parties ou associées avec elles, ainsi qu'à toutes les autres personnes dont les Parties peuvent être tenues responsables, y compris les auxiliaires directs et indirects. Elle constitue un moyen de défense au sens de l'article 6.3 du Code civil belge.

## ARTICLE. 7 - OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client doit utiliser le service qui lui est fourni en "personne prudente et raisonnable" conformément aux lois applicables.

Le Client ne peut utiliser les Services Mega qu'à des fins personnelles. Il est strictement interdit de revendre, sous-louer ou toute autre forme de commercialisation des Services Mega.

Le Client est tenu d'informer immédiatement Mega de toute modification de ses coordonnées d'identification (i.e. son adresse, son siège social, son nom ou sa dénomination sociale, son numéro de compte bancaire, ses coordonnées de facturation, etc).

Il appartient au Client, le cas échéant, d'informer Mega de son droit à l'obtention du tarif social (en cas de connexion internet fixe) et de transmettre toutes les pièces nécessaires à cet égard, dans les délais et selon les modalités fixées par la loi. Pour plus d'informations sur l'Offre Internet Sociale, Mega vous invite à consulter le site web du SPF Economie : <https://economie.fgov.be/fr/themes/line/telecommunications/offre-internet-sociale-un>

## ARTICLE. 8 - CESSION

Mega a le droit de céder, sans autorisation préalable du Client, le Contrat à un tiers pour autant que celui-ci respecte les dispositions légales en matière de fourniture des Services télécoms et dispose des autorisations nécessaires, et, dans la mesure où les conditions mentionnées dans le Contrat du Client 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 seront à la charge exclusive du Client. Le Client sera tenu d'en informer Mega dans les plus brefs délais.

## ARTICLE. 9 - PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES ET DE LA VIE PRIVÉE

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. L'information du Client sur les produits et Services de Mega.

Certaines de ces données peuvent être communiquées aux autorités publiques, aux Opérateurs 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.

Par ailleurs, le Client peut, à tout moment et gratuitement, s'inscrire sur la liste « Ne m'appellez plus » pour s'opposer à l'utilisation du numéro ou des numéros de téléphone qui lui sont attribués à des fins de marketing direct par téléphone. Pour plus d'informations, Mega vous invite à consulter le site web suivant : <https://www.centralnumberdatabase.be/fr/about> ou [www.ne-m-appellez-plus.be](http://www.ne-m-appellez-plus.be) ou à contacter le 02.8821975 pour exercer votre droit d'opposition.

## **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, crise sanitaire, pandémie, tout changement indépendant de la volonté d'une Partie ayant des implications sur le fonctionnement des Services de communications électroniques, catastrophes naturelles, guerre ou restrictions légales ou administratives.

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

Mega octroie au Client une licence personnelle, inessible 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 des Services. 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 fournie par Mega (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 d'utilisation du site web et de l'application myMega & les Conditions d'utilisation pour les utilisateurs des plateformes d'identification de Mega ainsi que les Conditions spécifiques des licences qui s'y rapportent.

## **ARTICLE. 12 - 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. Sans préjudice de l'article VI. 90/1 du CDE, pour les Non- Consommateurs, sont exclusivement compétents pour connaître des litiges concernant le Contrat les Tribunaux de l'arrondissement de Liège-Division Liège.

## **ARTICLE. 13 - PLAINTES**

### **13.1 Plaintes directes**

Les plaintes ou les contestations relatives aux Services fournis par Mega doivent toujours être adressées par écrit au siège social de Mega ou au service client via le formulaire de contact dans les 30 jours calendrier après livraison par Mega en cas de biens, et dans les 30 jours calendrier suivant la cause à l'origine de la contestation (i.e. le fait générateur de la contestation, par exemple, maximum 30 jours après la réception de la facture contestée). A défaut de contestation dans les délais précités, le Client est réputé avoir accepté de manière irrévocable et inconditionnelle les Services et produits fournis par Mega. Tout dommage encouru par le Client qui n'a pas été signalé à Mega dans ces mêmes délais, ne pourra pas être dédommagé, sauf si le Client peut prouver qu'il ne pouvait pas signaler le dommage plus tôt.

### **13.2 Médiateur ('ombudsman')**

En cas de plaintes ou litiges relatifs à l'exécution du Contrat, le Client et Mega mettront tout en œuvre pour se concerter en vue de trouver une solution amiable. A défaut de règlement direct avec Mega, le Client peut à tout moment s'adresser au Service de médiation pour les Télécommunications, Boulevard du Roi Albert II, 8, boîte 3, 1100 Bruxelles (par téléphone : 02/223.06.06, par email : [plaintes@mediateurtelecom.be](mailto:plaintes@mediateurtelecom.be), via le site web : [www.mediateurtelecom.be](http://www.mediateurtelecom.be) ). Celui-ci est totalement indépendant de Mega et interviendra en tant que conciliateur dans le cadre du problème rencontré.

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.

**Dernière mise à jour : 04/10/2024**

## Annexe 1 : Formulaire type de rétractation

Veillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.

A l'attention de

Mega Telco SA  
Rue Natalis 2  
4020 Liège,

info@mega.be:

Je/Nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) volonté d'exercer mon/notre (\*) droit de rétractation du contrat portant sur la vente du bien (\*)/pour la prestation de service (\*) ci-dessous

- Commandé le (\*)/reçu le (\*)
  
- Nom du (des) consommateur(s)
  
- Adresse du (des) consommateur(s)
  
- Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)
  
- Date

(\*) Biffez la mention inutile.