

## **Conditions Particulières pour le Service de téléphonie mobile pour les consommateurs et les petites entreprises**

Les présentes Conditions Particulières s'appliquent au Service de téléphonie mobile et de cartes prépayées auprès de Mega. Elles font partie du Contrat entre le Client et Mega, tel que défini dans les Conditions générales. Elles sont complémentaires aux Conditions générales. En cas de contradiction, les Conditions Particulières prévalent sur les Conditions générales. Il vous est recommandé de garder une copie de ces Conditions Particulières qui sont applicables aux consommateurs et aux petites entreprises disposant d'un maximum de 9 cartes SIM.

### **ARTICLE 1 – GÉNÉRALITÉS**

Les contrats pour services mobiles de Mega sont conclus pour une durée déterminée ou indéterminée, selon les termes spécifiés dans le contrat. Vous avez la possibilité de modifier la formule de son abonnement une fois par mois.

Si vous avez bénéficié d'une réduction sur l'achat de votre appareil avec votre abonnement aux services mobiles de Mega, Mega vous facturera une indemnité correspondant à la valeur résiduelle de cette réduction sur l'appareil en cas de résiliation du contrat de services mobiles de Mega. Cette indemnité sera appliquée si la durée minimale requise pour bénéficier de la réduction sur l'appareil n'a pas encore expiré au moment de la résiliation. Vous pouvez consulter le tableau de la valeur résiduelle associée à votre contrat pour plus d'informations.

Les contrats pour les options sur les abonnements mobiles ont une durée indéterminée avec un minimum d'un mois. Si vous résiliez l'option pendant la durée minimale, Mega vous facturera des frais de résiliation, qui correspondent à une indemnité forfaitaire équivalente au prix mensuel de l'option.

Si l'activation du service ne peut pas être réalisée pour des raisons techniques, Mega vous fournira une nouvelle carte SIM avec un nouveau numéro mobile. L'attribution d'un nouveau numéro mobile ne peut pas entraîner la dissolution du contrat aux frais de Mega. La carte SIM doit être activée dans un délai de vingt et un jours après sa réception. L'absence d'activation ou l'activation tardive de votre carte SIM est considérée comme une résiliation de votre part du contrat. Dans ce cas, Mega se réserve le droit de facturer un montant forfaitaire de 5 € pour absence d'activation par le Client.

Mega offre au Client un service de téléphonie mobile qui lui permet d'utiliser le réseau mobile de Orange Belgium pour des appels téléphoniques et des connexions data.

### **ARTICLE 2 - TARIFS**

Les minutes, SMS et data inclus dans votre abonnement, ainsi que les tarifs hors abonnement (0,10 € par minute, 0,05 € par SMS envoyé et 0,05 € par MB transféré) sont valables à tout moment de la journée. Ils s'appliquent aux appels et aux messages vers tous les réseaux nationaux fixes et mobiles, y compris les communications effectuées en Roaming au sein de l'Union Européenne et au Royaume-Uni, à l'exception des numéros spéciaux (090x, 070, Jeux, ...).

Les prix affichés s'entendent TVA comprise (21%).

Les appels nationaux, dans l'Union Européenne et au Royaume-Uni inclus dans l'abonnement sont décomptés par seconde dès la première minute. Les appels hors abonnement sont facturés à la seconde après la première minute, sauf indication contraire pour certaines zones internationales et le Roaming.

En toutes hypothèses, l'utilisation de l'internet mobile est facturée par tranche de 100 KB.

Les minutes, SMS et MB non utilisés ne sont pas reportés au mois suivant.

### **ARTICLE 3 - ROAM-LIKE-AT-HOME (RLAH)**

Mega se conforme à la réglementation de l'Union européenne en matière de Roam-like-at-Home (RLAH), Règlement (UE) 2022/612; et étend cette zone au Royaume-Uni. Pour plus d'information, il vous est loisible de consulter le lien suivant : [https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/internet-telecoms/mobile-roaming-costs/index\\_fr.htm](https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/internet-telecoms/mobile-roaming-costs/index_fr.htm). Le RLAH vous permet d'utiliser votre abonnement Mega dans l'Union européenne et dans l'EEE (Espace Economique Européen), et donc par extension au Royaume-Uni, comme si vous étiez chez vous.

Cependant, l'utilisation du RLAH est soumise à une politique d'utilisation raisonnable (ou politique d'utilisation équitable – Fair Use Policy) telle que décrite à l'article 4 des présentes Conditions Particulières.

Pays concernés: Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France (inclus: Guadeloupe, Guyane, Martinique, La Réunion, Saint-Barthélemy, Saint-Martin), Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal (inclus: les Açores, Madère), République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni (inclus: Gibraltar), Slovaquie, Slovaquie et Suède.

### **ARTICLE 4 - FAIR USE POLICY**

#### **4.1 Conditions pour une utilisation raisonnable**

Pour garantir une utilisation optimale, nos abonnements sont strictement destinés à un usage normal et personnel, tant pour les clients résidentiels que pour les clients professionnels.

Cependant, en cas de fraude, d'usage malhonnête, tels que, entre autres:

- usage commercial du contrat,
- usage à des fins de call center,
- usage via un simbox et/ou d'autres dispositifs pour envoyer des communications de masse à des individus, par appel ou par SMS,
- mise à disposition de tierces personnes, par exemple via 'hotspotting';

D'utilisation contraire aux attentes raisonnables d'un client souscrivant un contrat de téléphonie mobile, comme, sans être exhaustif :

- l'utilisation du GSM comme baby phone
- l'utilisation de la carte SIM dans des caméras de sécurité
- l'utilisation de la carte SIM dans des produits gateway,
- l'utilisation de la carte SIM pour une connexion automatisée ou entre des serveurs (communication M2M) sans intervention humaine.

Mega se réserve le droit de restreindre les services, de suspendre ou de résilier votre contrat, ou de prendre d'autres mesures appropriées.

#### **4.2 Conditions pour une utilisation raisonnable pour des forfaits illimités en ce qui concerne la téléphonie, les SMS et/ou les données mobiles.**

Pour garantir une utilisation optimale, nos forfaits illimités sont strictement destinés à un usage normal et personnel, tant pour les Clients Résidentiels que pour les Clients Professionnels. Cet usage normal vous permet de profiter pleinement de nos services, même avec une utilisation intensive.

Cependant, en cas de fraude, d'usage malhonnête, tels que, entre autres:

- usage commercial du contrat,
- usage à des fins de call center,
- usage via un simbox et/ou d'autres dispositifs pour envoyer des communications de masse à des individus, par appel ou par SMS,
- mise à disposition de tierces personnes, par exemple via 'hotspotting' ;

d'utilisation contraire aux attentes raisonnables d'un Client souscrivant un contrat de téléphonie mobile, comme, sans être exhaustif :

- l'utilisation du GSM comme baby phone
- l'utilisation de la carte SIM dans des caméras de sécurité
- l'utilisation de la carte SIM dans des produits gateway,
- l'utilisation de la carte SIM pour une connexion automatisée ou entre des serveurs (communication M2M) sans intervention humaine.

Mega se réserve le droit de restreindre les services, de suspendre ou de résilier votre contrat, ou de prendre d'autres mesures appropriées.

Votre utilisation ne sera pas considérée comme normale dans les situations suivantes :

- Vous appelez régulièrement plus de cinq (5) heures par jour et/ou trente (30) heures par semaine et/ou cent (100) heures par mois ;
- Vous effectuez fréquemment des appels de plus de trois (3) heures consécutives et/ou vous recommencez immédiatement des appels juste après leur interruption ;
- Vous envoyez plus de 250 SMS par jour et/ou 5.000 SMS par mois ;
- Vous envoyez beaucoup plus de SMS que vous n'en recevez ;
- Chaque mois, vous utilisez régulièrement plus de 10 fois la quantité de data mobile utilisée en moyenne par l'ensemble des clients ayant une offre illimitée ;
- Votre utilisation de données mobiles entraîne une charge excessive sur le réseau et/ou peut avoir un impact négatif sur l'expérience des autres clients;

Dans chacun de ces cas, Mega se réserve le droit de restreindre la fourniture de services ou de suspendre et/ou de résilier votre contrat.

#### **4.3 Conditions d'une utilisation raisonnable dans le cadre du Roam-Like-At-Home (RLAH).**

Il est question d'itinérance (ou de Roaming) lorsqu'une personne utilise son téléphone portable lors de ses déplacements occasionnels en dehors du pays dans lequel elle vit ou a des liens stables comme un emploi ou des études. Dès lors que vous passez plus de temps dans votre pays qu'à l'étranger, ou que vous utilisez votre portable davantage dans votre pays qu'à l'étranger, vous êtes considéré(e) comme étant «utilisation raisonnable des services d'itinérance».

Dans le cadre de la politique d'utilisation raisonnable, Mega vérifiera l'utilisation que vous faites de l'itinérance sur une période de 4 mois. Si, durant cette période, vous avez passé plus de temps à l'étranger que dans votre pays ET que votre utilisation de l'itinérance dépasse votre utilisation nationale, Mega vous contactera et vous demandera de clarifier votre situation. Vous aurez 14 jours pour le faire. Si vous continuez à passer plus de temps à l'étranger que dans votre pays et que votre consommation en itinérance continue à dépasser votre consommation nationale, Mega appliquera des frais d'itinérance supplémentaires. Ces frais sont plafonnés par la réglementation de l'UE. Exemple pour 2024:

- 0,022 euro hors TVA par minute d'appel vocal émis
- 0,004 euro hors TVA par SMS;
- 1,55 euros hors TVA par Go de données (diminuant progressivement jusqu'à 1 euro/Go, constituant le supplément maximum à partir de 2027).

Mega se réserve le droit, en conformité avec la législation européenne, de restreindre le volume de données inclus dans l'abonnement ou les options liées à l'usage Roam-Like-At-Home et de rétablir les frais supplémentaires susmentionnés en cas d'utilisation excessive. Les limitations de volume sont toujours spécifiées dans les documents commerciaux relatifs à ces produits, options et services.

Les conditions stipulées ci-dessus à l'article 4.1 concernant une utilisation normale s'appliquent également aux forfaits et abonnements illimités lors de l'utilisation au sein de l'Union européenne et du Royaume-Uni, en combinaison avec l'article 4.2.

### **ARTICLE 5 - UTILISATION CORRECTE**

#### **5.1 Obligations générales**

Le Client ne peut en aucune manière, par action ou négligence, altérer la quantité de minutes, SMS et données fournies, ni créer des conditions empêchant le bon fonctionnement du réseau de Mega.

Le Client ne peut pas utiliser le Service pour un usage commercial du contrat, notamment à des fins de call center ou simbox, et/ou mise à disposition de tierces personnes, et/ou en envoyant des SMS à des tiers à des fins publicitaires.

#### **5.2 Cartes SIM, appareils & actions**

Le Client est responsable de s'assurer que son appareil est correctement raccordé et conforme aux normes techniques en vigueur au moment de la Livraison par Mega.

Le Client s'engage à n'utiliser que les cartes SIM fournies par Mega sur le réseau Mega, et ce, uniquement dans des appareils ou équipements conformes aux règles et règlements applicables, sans causer de perturbations ni entraver le fonctionnement normal et fiable du réseau.

Les appareils et les actions suivants sont interdits:

- Les dispositifs permettant d'éviter la localisation de l'appelant (par exemple dans le cadre d'appels d'urgence);
- Les dispositifs susceptibles de provoquer des encombrements;
- Les passerelles GSM (GSM gateways);
- Les boîtiers SIM (SIM boxes);
- Les dispositifs bloquant la transmission du numéro IMEI du téléphone mobile d'où provient l'appel;

- Intercepter, écouter et/ou enregistrer des appels, des messages textuels et des sessions de données ainsi que les données d'identification correspondantes sans autorisation préalable d'une autorité judiciaire ou administrative compétente.
- La liste ci-dessus peut-être adaptée suivant les évolutions techniques et la législation applicable en la matière.

Mega se réserve le droit de suspendre toute ligne suspecte sans préavis et sans aucune indemnité. De plus, Mega se réserve le droit de facturer au Client tous les dommages subis en raison de la mauvaise utilisation du réseau par le Client.

## ARTICLE 6 - carte SIM

Lors de la souscription au Service, le Client reçoit une carte SIM accompagnée d'un code PIN et d'un code PUK (personal unlock key/ clé de déverrouillage personnelle). La carte SIM demeure la propriété de Mega, qui se réserve le droit de modifier la programmation de la carte SIM à tout moment.

La perte ou le vol d'une carte SIM n'entraîne pas automatiquement la résiliation du Contrat. En cas de perte ou de vol de la carte SIM, le Client demeure responsable de l'utilisation et du paiement des Services jusqu'à ce qu'il demande à Mega de suspendre la carte SIM, et dans la mesure où Mega est en mesure d'effectuer cette suspension. Pour ce faire, le Client peut contacter le service client. Le Client a également la possibilité de demander une nouvelle carte SIM.

En cas de défaut de fabrication d'une carte SIM, le Client a la possibilité de la remplacer gratuitement en contactant Mega.

Si la carte SIM est bloquée, endommagée ou présente des dysfonctionnements dus à une mauvaise manipulation de la part du Client, elle peut être remplacée par Mega, mais les frais de remplacement seront à la charge du Client.

Les cartes SIM sont destinées à un usage personnel dans les limites décrites à l'article 4 et 5. La revente de cartes SIM est strictement interdite. L'achat d'un nombre anormalement élevé de cartes SIM est considéré comme une violation de l'usage personnel. Dans tous les cas, Mega se réserve le droit de désactiver la carte SIM.

Il est interdit au Client de copier les données d'identification technique de la carte SIM.

En cas de revente organisée de cartes SIM à des personnes qui, au sens de la réglementation européenne, ne résident pas officiellement en Belgique ou n'ont pas de liens stables avec la Belgique, Mega se réserve le droit de prendre immédiatement toutes les mesures nécessaires pour assurer le respect du Contrat, y compris la suspension et/ou la résiliation, sans préjudice du droit de Mega de réclamer des dommages-intérêts.

## ARTICLE 7 - Les services d'itinérance ou de Roaming

### 7.1 Utilisation et tarifs

Le Service de Mega inclut l'utilisation de la carte SIM du Client sur d'autres réseaux mobiles à l'étranger, ce que l'on appelle les « Services d'itinérance » ou le « Roaming ». Toutefois, des frais s'appliquent pour les communications en dehors de l'Espace économique européen. En ce qui concerne les communications au sein de l'Espace économique européen, à l'exception des communications depuis la Belgique vers un numéro étranger, le plan tarifaire national est également valable.

En outre, d'autres frais, tels que ceux liés aux appels et aux SMS vers des numéros de services à valeur ajoutée (numéros spéciaux tels que 0800, 0900, etc.), aux services de tiers et aux numéros courts à partir de l'étranger, seront facturés au Client. Ces frais s'appliqueront même si le numéro à valeur ajoutée est annoncé comme étant gratuit dans le pays concerné pour les utilisateurs locaux.

En dehors de l'Union européenne, dès que le Client communique au sein du pays ou vers la Belgique (que ce soit pour la navigation sur Internet, l'envoi de SMS, de MMS, ou pour les appels émis), ainsi que pour tout appel reçu, les tarifs de Roaming s'appliquent, comme indiqué dans les Conditions tarifaires spécifiques pour les abonnements mobiles.

Les appels téléphoniques et les connexions data effectués en zones non-terrestres (par exemple, depuis un bateau lors d'une croisière ou depuis un avion) utilisent les réseaux satellites correspondant à une autre zone géographique et sont considérés comme étant en dehors de l'Union européenne. Le tarif national ne s'applique pas à ces communications, et les frais de Roaming liés à ces communications seront facturés au Client.

### 7.2 Qualité et disponibilité

La liste des pays où le Roaming est possible ainsi que les tarifs de Roaming sont disponibles sur le site web de Mega et dans les Conditions tarifaires spécifiques pour les abonnements mobiles. Ces informations peuvent être sujettes à des modifications en fonction des accords conclus entre Mega, Orange Belgium et les opérateurs étrangers.

Lorsque le Client se trouve en dehors de la Belgique, il est possible que la carte SIM soit programmée de manière préférentielle en fonction du pays. Néanmoins, le Client a la possibilité de sélectionner manuellement un réseau sur lequel il souhaite effectuer et recevoir ses appels ou accéder à Internet, à condition que Mega et/ou Orange Belgium ait conclu un accord de Roaming avec ce fournisseur de services de Roaming. Cette option peut être utilisée gratuitement et à tout moment.

Mega ne sera pas en mesure de satisfaire la demande du Client de passer à un fournisseur de services de Roaming distinct

Lorsque des services d'itinérance sont disponibles dans l'Union européenne, la qualité de service offerte dans ce pays peut varier par rapport à la qualité de service offerte en Belgique. Cette différence peut être due à divers facteurs locaux liés aux technologies disponibles dans le pays visité, tels que le niveau de déploiement des technologies les plus récentes, la couverture du réseau local, la vitesse disponible, la latence, ainsi que d'autres facteurs locaux externes, comme la topographie, entre autres.

## ARTICLE 8 - Protection tarifaire et transparence

Le Client sera informé par e-mail et/ou SMS dans les situations suivantes :

Lorsqu'il atteint les limites de volume incluses dans son plan tarifaire et ses éventuelles options mensuelles.

Lorsqu'il atteint les limites de volume de ses éventuelles options occasionnelles.

Lorsqu'il dépasse son plan tarifaire et ses éventuelles options mensuelles d'un montant de 50 EUR (T.V.A. comprise de 21%) ou tout autre montant limite que le Client a configuré dans l'application myMega.

Lorsque le client atteint 80% des seuils financiers mentionnés dans les paragraphes ci-dessous (48 EUR T.V.A. comprise de 21%) ou lorsque Mega interrompt la connexion internet conformément à l'hypothèse visée ci-dessous.

Mega interrompra la connexion internet mobile, que ce soit en Belgique ou à l'extérieur de la Belgique, dès que le montant de la facture mensuelle pour l'internet mobile en Belgique dépasse le plan tarifaire et les éventuelles options de 60 EUR (T.V.A. comprise de 21%), à moins que le Client ait choisi de supprimer les limites concernées conformément au paragraphe ci-dessous.

Le Client a la possibilité, à tout moment et sous sa propre responsabilité, de renoncer au système de transparence et de protection tarifaire en désactivant les messages de notification et les interruptions de connexion internet mentionnées dans les paragraphes ci-dessus. Lorsque ces interruptions de connexion internet sont désactivées, les messages de notification correspondants ne seront pas envoyés.

**Dernière mise à jour : 01/02/2024**