

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 résidentiels 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 B2B.

Définitions :

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

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

Client : toute personne utilisant les services de téléphonie mobile fournis par Mega. Les présentes conditions générales suivent les prescrits du Code de droit économique selon lequel il convient de distinguer les clients qui peuvent être qualifiés de consommateurs ou de non-consommateurs. Dans la même logique, ces clients peuvent être qualifiés de résidentiels ou de professionnels.

Client résidentiel : toute personne physique ou morale qui utilise des services de téléphonie mobile et/ou des services connexes pour répondre à ses propres besoins.

Client professionnel : toute personne physique ou morale ou organisation exerçant une activité professionnelle ou similaire.

Consommateur : toute personne agissant à des fins qui ne relèvent pas d'une activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale (selon le code de droit économique).

Non-consommateur : toute personne physique ou morale qui utilise des services de téléphonie mobile et/ou des services connexes exclusivement à des fins professionnelles.

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

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

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.

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

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

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

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

ARTICLE 2 – RELATION CONTRACTUELLE

2.1 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 du site web et de de l'application myMega peuvent être consultés sur le site web 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. Les Parties disposent d'un délai de rétractation de 14 jours calendrier suivant la réception de ladite confirmation.

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;
- Pour les Non-Consommateurs, 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 professionnel;
- 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-exécutoires, 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-exécutoire 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.

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 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.). 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 cette 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 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. 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.

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 aurai(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.

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 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.

Le Client peut résilier à tout moment par écrit 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, correspondant 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 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 à 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 comprises, 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.

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. Sur le formulaire de commande, le Client peut indiquer qu'il désire recevoir une facture (p.ex. en cas de numéro de TVA) papier ou électronique. La facture reste consultable 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 sont payables dans les 10 jours suivant la date de l'avis de paiement ou de la facture sauf mention contraire 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 au plus tôt le 2ème jour après la date sur l'avis de paiement/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.

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

1. Si le Client est un Consommateur, Mega applique à cet effet le taux d'intérêt légal à partir de la mise en demeure. En outre, le Client qui reste en défaut de paiement après expiration du délai prévu par la mise en demeure adressée par MEGA (à l'expiration de la procédure de « non-paiement ») et dès la transmission du ou des facture(s) impayé(e)s à un tiers mandaté pour procéder au recouvrement (huissier de justice ou avocat), sera tenu de payer de plein droit un dédommagement. Les montants de dédommagements se trouvent dans la Liste des prix.
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. 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 décide 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 ne peut utiliser le service qu'à des fins personnelles. Il est strictement interdit de revendre, sous-louer ou toute autre forme de commercialisation du service Mega.

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.

Il appartient au Client, le cas échéant, d'informer Mega de son statut de Client protégé ou de son droit à l'obtention du tarif social et de transmettre toutes les pièces nécessaires à cet égard, dans les délais et selon les modalités fixées par la loi.

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

12.1 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.

12.2 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. Pour les Non-Consommateurs, sont exclusivement compétents pour connaître des litiges concernant le Contrat de fourniture 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 dans les 30 jours calendriers après livraison par Mega en cas de biens, et dans les 30 jours calendriers 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.

13.2 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.