

Algemene voorwaarden voor consumenten & kleine ondernemingen - Mega Telecom

ARTIKEL 1: ALGEMEENHEDEN EN DEFINITIES

Mega is de commerciële benaming van de vennootschap Mega Telco NV (BE0788.562.092), met maatschappelijke zetel te Rue Natalis 2 te 4020 Luik.

Onderstaande algemene voorwaarden zijn geldig voor residentiële en professionele klanten met een maximum van 9 simkaarten. Voor contracten met meer dan 9 simkaarten verwijzen we naar de [algemene B2B voorwaarden](#).

Definities

De volgende termen die in deze algemene voorwaarden of in de gepersonaliseerde Contracten worden gebruikt, worden als volgt gedefinieerd:

Aansluiting – een telefonische en of andere aansluiting die het mogelijk gebruik te maken van de dienst.

Klant – elke persoon die de door Mega geleverde diensten voor mobiele telefonie gebruikt. Deze algemene voorwaarden respecteren de bepalingen van het Wetboek van Economisch Recht, die bepalen dat er een onderscheid moet worden gemaakt tussen Klanten die als Consumenten of Niet-Consumenten worden beschouwd. In diezelfde logica kunnen die Klanten als residentieel of professioneel worden beschouwd.

Residentieel klant – elke natuurlijke of rechtspersoon die mobiele telefonie en/of aanverwante diensten koopt om te voldoen aan zijn eigen behoeften.

Professionele klant – elke natuurlijke of rechtspersoon of elke organisatie die een professionele of gelijkgestelde activiteit uitoefent.

Consument – elke persoon die handelt voor doeleinden die niet vallen onder een commerciële, industriële, ambachtelijke of vrije beroepsactiviteit vallen (volgens het Wetboek van Economisch Recht).

Niet-Consument – elke natuurlijke of rechtspersoon die uitsluitend voor beroepsdoeleinden mobiele telefonie en/of aanverwante diensten koopt.

Dienst – alle door Mega verleende diensten waarvoor de klant een overeenkomst met Mega heeft ondertekend

Netwerkbeheerder – de beheerder van het distributie- en/of transportnetwerk voor mobiele en/of vaste telefonie en/of internet.

Overeenkomst – de contractuele relatie tussen de Klant en Mega die wordt beheerd door de volgende documenten:

1. aanvraagformulier (papier of digitaal) en eventuele bijlagen;
2. de bevestiging vanwege Mega dat het contract is afgesloten;
3. de dienst-specifieke voorwaarden;
4. het privacy-beleid;
5. deze algemene voorwaarden;
6. de voorwaarden van de myMega-applicatie.

In geval van tegenstrijdigheid tussen de algemene voorwaarden en de bijzondere voorwaarden, gelden deze laatste.

Partij(en) – Mega en/of de Klant, samen vormen zij de Partijen.

Prijslijst – de prijslijst, beschikbaar op de website van Mega (mega.be/nl/telecom), vermeldt alle prijzen voor de prestaties van Mega.

Regulator – het BIPT, Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie

WER – het Wetboek van Economisch Recht, boek VI over marktpraktijken en consumentenbescherming.

ARTIKEL 2 - CONTRACTUELE RELATIE

2.1 Afsluiting van het contract

Het Contract is afgesloten zodra de Klant het aanbod van Mega heeft aanvaard, of desgevallend bij het verstrijken van de in artikel 2.1 van deze algemene voorwaarden vermelde toepasbare verzakingsstermijn. Het Contract is tevens onderworpen aan de opschortende voorwaarden van artikel 2.1. De toepassing van deze algemene voorwaarden is een doorslaggevende voorwaarde voor de instemming van Mega om met de Klant een contract af te sluiten. Door het Contract van Mega te ondertekenen, aanvaardt de Klant het hele Contract en in bijzonderheid de Algemene voorwaarden, de eventuele Bijzondere Voorwaarden en het Privacybeleid van Mega. De Klant erkent dat hij er volledige kennis van heeft en doet afstand van de toepassing van zijn eigen algemene voorwaarden en/of van elke andere communicatie of van elk ander schriftelijk akkoord dat daarmee in tegenspraak zou zijn.

De contractuele relatie tussen de Klant en Mega wordt uitsluitend beheerd door de Overeenkomst. Ingeval van tegenstrijdigheid hebben de documenten die de Overeenkomst vormen uitmaken in de hierna vermelde volgorde voorrang op elkaar:

1. Het aanvraagformulier en eventuele bijlagen;
2. De dienst-specifieke voorwaarden;
3. Het privacybeleid;
4. De algemene voorwaarden;
5. De gebruiksvoorwaarden van de website en de myMega-applicatie.

Indien een Contract op afstand wordt afgesloten (bijvoorbeeld telefonisch of via de website) en voor Contracten die buiten de onderneming worden afgesloten, bevestigt Mega het Contract schriftelijk aan de Klant. De Partijen beschikken over een termijn van 14 kalenderdagen vanaf de ontvangst van die bevestiging om van het Contract af te zien voor zover dat niet indruist tegen de openbare dienstverplichtingen waartoe Mega gehouden is.

Niettegenstaande artikel 2.1 en onverminderd de toepasbare regelgeving, wordt het Contract gesloten onder de twee volgende opschortende voorwaarden (het Contract bestaat niet zolang aan deze voorwaarden niet is voldaan):

1. Mega kan de nodige stappen ondernemen om de overschakeling van leverancier op het gebied van mobiele telefonie/vaste telefonie/internet uit te voeren;
2. Mega kan controles uitvoeren voorafgaand aan het contract. Als Mega weigert dit Contract te aanvaarden, moet Mega dat binnen 10 dagen vanaf de afsluiting van het Contract aan de Klant melden. Een dergelijke weigering is enkel geldig:
 - o In geval van bewezen fraude door de klant;
 - o De Klant komt zijn verplichtingen niet na, waartoe hij gehouden is op grond van een ander contract met Mega of aan een van de vennootschappen van de groep waartoe Mega behoort;
 - o De Klant verstrekt geen wettelijk document op basis waarvan Mega hem kan identificeren;
 - o Wanneer de Klant een uitzonderlijk financieel risico vormt en/of niet aantoonbaar dat hij zijn legitieme schulden tegenover Mega heeft voldaan, tenzij de Klant – met het uitdrukkelijke en voorafgaande akkoord van Mega – binnen 10 dagen een zekerheid stelt. Die zekerheid kan een bankwaarborg zijn of de storting van een bedrag gelijk aan drie maanden (geraamd) verbruik;
 - o Wanneer de versie van de contractuele Voorwaarden die de Klant heeft ondertekend, niet (meer) van toepassing is;
 - o Wanneer de Klant alle gegevens die voor de levering nuttig zijn niet correct en/of onvolledig doorgeeft, met name zijn gegevens bij een over te dragen nummer (telefoonnummer, klantnummer van zijn huidige leverancier en simkaartnummer) en elk ander document dat nuttig is om het Contract op te stellen (onder meer een kopie van de identiteitskaart of de gezinssamenstelling);
 - o Wanneer (voor Niet-Consumenten, na een solvabiliteitsanalyse) de Klant – met het uitdrukkelijke en voorafgaande akkoord van Mega – binnen 10 dagen een zekerheid stelt volgens de modaliteiten die in Artikel 5 zijn voorzien. Mega behoudt zich het recht voor om de afsluiting van een Contract met een Professionele Klant te weigeren;
 - o De Klant weigert het door Mega gevraagde voorschot te betalen;
 - o De infrastructuur van de Klant of het netwerk van Mega ondersteunt de levering van de Dienst niet of moeilijk, om technische of andere redenen;

Wijzigingen of aanvullingen aan de Overeenkomst gelden slechts na uitdrukkelijk schriftelijk akkoord van Mega.

Als een of meerdere bedingen van dit Contract nietig, onwettelijk of niet-uitvoerbaar zouden worden verklaard, doet die nietigheid geen afbreuk aan de geldigheid, de wettelijkheid of de uitvoerbaarheid van de andere bedingen. Als een dergelijke ongeldigheid, onwettelijkheid of niet-uitvoerbaarheid de rechten van een van de Partijen effectief zou schaden, zal (zullen) het (de) beding(en) in kwestie automatisch en van rechtswege worden vervangen door het (de) wettelijke beding(en) dat (die) de naleving van het contractuele en economische evenwicht zo goed mogelijk verzekert (verzekeren).

Als Mega een of meerdere bepalingen van het Contract niet naleeft, mag dat niet worden beschouwd als een verzaking aan die bepaling, noch als een beperking van haar rechten of verplichtingen.

2.2 Wijziging van de voorwaarden en van de prijzen

Voor de Consumenten Klanten met een Contract van bepaalde duur, worden de (contractuele en tarief-) voorwaarden voor de duur van het Contract vastgelegd, onder voorbehoud van wijzigingen die veroorzaakt worden door elementen die niet enkel van de wil van Mega afhangen en met naleving van de voorwaarden die dit artikel voorziet. Dat geldt ook voor: wetgevende, regelgevende of administratieve wijzigingen, met inbegrip van degene welke betrekking hebben op de prijzen en de heffingen voor rekening van de gewestelijke en federale overheden (taken, belastingen, openbare dienstverplichtingen, enz.). Die wijzigingen zullen automatisch in de tarieven en in de facturen worden opgenomen zodra ze in werking treden.

Voor Klanten met een Contract van onbepaalde duur mag Mega de voorwaarden van het Contract en/of de prijzen wijzigen, met naleving van de voorwaarden voorzien in verder in dit artikel.

Voor Niet-Consumenten Klanten mag Mega de voorwaarden van het Contract en/of de prijzen wijzigen, met naleving van de voorwaarden voorzien in verder in dit artikel.

Mega mag de in de paragrafen hierboven voorziene wijzigingen doorvoeren op voorwaarde dat ze ten minste één (1) maand op voorhand de Klant daarvan in kennis stelt per brief of per e-mail. Die wijzigingen gaan in één maand na de dag van kennisgeving aan de Klant, tenzij vermeld is dat ze pas later ingaan of dat de wijzigingen rechtstreeks of onrechtstreeks uit beslissingen van de overheden voortvloeien.

Als de wijzigingen niet het resultaat zijn van een maatregel die door de openbare overheden worden opgelegd, moet de Klant die niet akkoord gaat met de nieuwe voorwaarden en/of de nieuwe prijzen, dit schriftelijk aan Mega meedelen binnen de maand vanaf de dag waarop hij de melding van de wijziging heeft ontvangen.

Als de Klant tijdig aan Mega meedeelt dat hij de nieuwe voorwaarden en/of de nieuwe prijzen niet aanvaardt, heeft die weigering tot gevolg dat

het Contract automatisch wordt beëindigd op de dag waarop de nieuwe voorwaarden en/of de nieuwe prijzen zouden moeten ingaan.

Als er binnen de voormelde termijnen geen melding is dat de Klant de nieuwe voorwaarden en/of de nieuwe prijzen weigert, geldt de afwezigheid van melding als een aanvaarding van de nieuwe voorwaarden en/of de nieuwe prijzen.

Mega mag haar prijzen eenmaal per jaar herzien en aanpassen in de loop van de maand januari, op basis van de index van de consumptieprijzen.

De voorgaande bepalingen zijn enkel van toepassing als de wijzigingen betrekking hebben op de essentiële bestanddelen van het Leveringscontract (bij voorbeeld de prijs of de duur van het Contract); ze zijn niet van toepassing als het gaat om wetgevende, reglementaire of administratieve wijzigingen.

2.3 Duur en einde van het contract en opzegging door de klant

Het Contract kan worden gesloten voor bepaalde of onbepaalde duur. De duur van het Contract is die welke de Klant kiest, volgens de mogelijkheden op het contractformulier en zoals vermeld in de Bijzondere Voorwaarden, en die Mega bevestigt.

Tenzij anders gestipuleerd, zal het Contract in werking treden de dag dat Mega de bestelling van de Klant aanvaardt. De Klant zal daartoe een bevestigingsdocument ontvangen dat op zijn minst zijn naam en adres en de prestaties die het voorwerp van de Overeenkomst uitmaken, vermeldt.

De Klant kan een Overeenkomst schriftelijk opzeggen op ieder moment, ongeacht of het een Overeenkomst van bepaalde of onbepaalde duur betreft. Indien de Klant zijn Overeenkomst van bepaalde duur binnen de 6 maanden beëindigt, zal er een opzegvergoeding aangerekend worden die gelijk is aan de totale vaste maandelijks bijdrage van de nog resterende periode tot het einde van de looptijd van 6 maanden. Deze vergoeding is niet onderworpen aan btw. Indien de Klant een datum specificiert waarop hij zijn Overeenkomst wenst te verbreken, zal Mega in de mate van het mogelijke trachten om de datum van beëindiging die gevraagd wordt door de Klant in haar beëindigingscommunicatie te respecteren, rekening houdend met de technische kenmerken. Mega stuurt de Klant een bevestiging met de precieze einddatum. Bij gebrek aan een einddatum opgegeven door de Klant zal de Overeenkomst beëindigd worden bij het ingaan van de volgende facturatieperiode.

Opzeggingen dienen steeds schriftelijk te gebeuren, en moeten gericht worden aan Mega Telco NV, ofwel per email, ofwel via de myMega-app, ofwel via post naar één van de kantoren van Mega. De opzegging moet de (vroegtijdige) einddatum steeds voorafgaan.

Na verwerking van de opzeg, en op het ogenblik van de effectieve deactivering van de dienst, zal Mega een eindafrekening maken, eventueel rekening houdend met de administratieve kost voor de vroegtijdige opzeg, alsook met eventuele variabele kosten van de laatste periode.

2.3 Opschorting & ontbinding van het contract door Mega

Mega heeft in onderstaande gevallen het recht de Overeenkomst op te schorten (en dus de levering van de Dienst te onderbreken), na het verzenden van een ingebrekestelling waaraan geen gunstig gevolg werd gegeven:

- bij niet-betaling door de Klant op één enkele vervalddag;
- in geval van niet-naleving door de Klant van enige andere contractuele verplichting;
- indien de Klant weigert de gevraagde inlichtingen te verstrekken;
- in geval van uitzonderlijke toename van het verbruik van de Klant. Er kan worden overgegaan naar heractivering indien de Klant binnen een door Mega gestelde termijn zijn verplichtingen is nagekomen en een ter zake vastgesteld bedrag voor heractivering heeft voldaan.

Mega heeft het recht de Overeenkomst van rechtswege te ontbinden (en dus de levering van de Dienst definitief stop te zetten) zonder enige ingebrekestelling, zonder afbreuk te doen aan de plicht van de Klant tot betaling van de verschuldigde bedragen en onverminderd haar recht op schadelessstelling:

- in geval de fouten vermeld hierboven aanhouden;
- indien de waarborg (Artikel 5) niet op de door Mega vastgestelde datum is verricht;
- indien de Klant zich in staat van faillissement, onvermogen, of staking van betaling bevindt of zijn krediet aan het wankelen is gebracht of in geval van vereffening of ontbinding door de Klant;
- indien de Klant uitstel vraagt aan één of meerdere van zijn schuldeisers;
- indien er op het geheel of een deel van de goederen van de Klant beslag wordt gelegd op verzoek van een schuldeiser of in geval van andere uitvoerende of bewarende maatregelen ten aanzien van de goederen van de Klant;
- in geval van bewijs of ernstige verdenkingen van fraude door de Klant of in geval de Klant valse inlichtingen heeft verstrekt;
- in geval van abnormale stijgingen van de verbruikskosten van de Klant;
- in geval van order of bevel van administratieve of rechterlijke macht.

ARTIKEL 3 – PRIJS

De prijzen, zoals gespecificeerd in de tarieven of in andere contractuele documenten, zijn inclusief btw, tenzij anders vermeld, en zijn steeds onder voorbehoud van wijzigingen inzake btw en/of andere (verkoops) belastingen, (nieuwe) vergoedingen en rechten van welke aard ook, die worden ingevoerd gedurende de uitvoering van de Overeenkomst.

Meer informatie over de prijzen vindt u op de website: www.mega.be.

ARTIKEL 4 – FACTURATIE EN BETALINGSVOORWAARDEN

4.1 Betalingswijze en betalingstermijn

De Klant kan op het aanvraagformulier de betalingswijze kiezen waarmee hij de bedragen verschuldigd aan Mega zal betalen (a) via een aan Mega gerichte domiciliëringsoverdracht bij een Belgische bank of een buitenlandse bank die deel uitmaakt van de SEPA-zone (b) via overschrijving op het rekeningnummer van Mega: BE40 0689 4580 2163.

1. De facturatie gebeurt aan de hand van een elektronische aanrekening die de Klant per e-mail ontvangt en steeds kan raadplegen in zijn app/klantzone.

2. De Klant die over een btw-nummer beschikt, kan op het aanvraagformulier aangeven een factuur te willen ontvangen (elektronisch). De factuur blijft beschikbaar voor raadpleging in de app/klantzone.

3. Aanrekeningen en facturen (i.g.v. btw-nummer) bevatten een overzicht van de aangerekende posten. Wenst de Klant detailinformatie, dan kan hij deze consulteren in de app/klantzone.

Alle bedragen zijn betaalbaar binnen de 10 dagen na datum op de aanrekening of de factuur, tenzij anders bepaald op de aanrekening/factuur of in de dienst specifieke voorwaarden. Indien de Klant voor een domiciliëringsoverdracht gekozen heeft, dan zal Mega deze ten vroegste op dag 2 na de facturatedatum en ten laatste op de vervaldatum van de aanrekening/factuur aanbieden bij de bank.

De betaling zal vrij zijn van enige schuldvergelijking, zonder dat deze bepaling een inbreuk kan uitmaken van artikel VI.83:16 van het WER.

4.2 Gevolgen bij niet-betaling

In geval van niet-betaling van een bedrag op de vervalddag stuurt Mega een herinnering naar de Klant. De eerste herinnering is gratis. De volgende herinneringen en ingebrekestelling geven aanleiding tot het aanrekenen van administratieve kosten die terug te vinden zijn in de Prijslijst. Bij het verzenden van de tweede herinnering kan Mega de dienst beperken om verdere schulden te vermijden. Na de tweede herinnering volgt een ingebrekestelling waarbij Mega de dienst zal beperken tot een minimumdienst. Bij aanhoudende niet-betaalde facturen, zal Mega overgaan tot de volledige onderbreking van de dienst en uiteindelijk de opzegging van het contract met als reden wanbetaling door de Klant.

Elke op de vervalddag onbetaalde en onbetwiste aanrekening of factuur wordt van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling verhoogd met de wettelijke intrest op het verschuldigde bedrag, berekend op dag-basis, vanaf de vervalddag tot en met de volledige ontvangst van alle verschuldigde bedragen.

1. Als de Klant een Consument is, hanteert Mega daarvoor de wettelijke intrestvoet vanaf de ingebrekestelling. De Klant die in gebreke blijft om de schuld te betalen na het verstrijken van de termijn die wordt voorzien in de ingebrekestelling door Mega (na afloop van de procedure van « niet-betaling ») en vanaf de overdracht van de onbetaalde rekening(en) aan een derde partij die gemachtigd is om over te gaan tot de invordering (deurwaarder of advocaat), zal bovendien een forfaitaire schadevergoeding moeten betalen. De bedragen van de schadevergoeding zijn te vinden in de Prijslijst.
2. Als de Klant geen Consument is, hanteert Mega de interestvoet die voorzien is in de Wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties. Bovendien moet de Klant die na verzending van een ingebrekestelling niet betaalt, van rechtswege een forfaitaire schadevergoeding waarvan de bedragen terug te vinden is in de Prijslijst. De bedragen van deze schadevergoeding doen geen afbreuk aan het recht van Mega om het bestaan en de omvang van een grotere reële schade aan te tonen en de terugbetaling daarvan te eisen, onder voorbehoud van de bepalingen van de artikelen 1022 en 1023 van het Gerechtelijk Wetboek. Alle bedragen worden onmiddellijk opeisbaar.

Als de Klant op enig moment een of meerdere facturen waarvan de vervaldatum voorbij is, gedeeltelijk of volledig niet betaalt, wordt elke betaling die de Klant verricht eerst aangewend voor de kosten, vervolgens voor de intresten en daarna voor de hoofdsom.

Laattijdige betaling van een factuur heeft steeds tot gevolg dat de andere facturen, door de verzending van een ingebrekestelling, onmiddellijk opeisbaar worden, zelfs als er een betalingstermijn was toegekend. Er wordt verondersteld dat elke betaling van de Klant bij de meest recente verschuldigde factuur hoort.

4.3 Betwisting

De aanrekening of factuur wordt door Mega geldig verzonden naar de Klant. Bij gebreke aan betwisting per aangetekend schrijven gericht aan Mega, binnen de 30 kalenderdagen na datum op de aanrekening/factuur, aanvaardt de Klant onherroepelijk en onvoorwaardelijk de aanrekening of factuur en wordt het betreffende bedrag geacht correct te zijn. De Klant verbindt er zich toe Mega onmiddellijk op de hoogte te brengen van elke verandering van adres (en/of verandering van bankinstelling voor zover domiciliëring van toepassing is).

In geval van betwisting van de hoeveelheden toegepast bij de prijsberekening, gelden de door Mega gehanteerde gegevens, meetwijzen, en berekeningswijzen als afdoend bewijs en dit tot bewijs van het tegendeel door de Klant.

ARTIKEL 5 – WAARBORG

Mega behoudt zich het recht voor om van de Klant een waarborg te eisen in de volgende gevallen:

- indien de Klant onbetaalde opeisbare schulden heeft bij Mega;
- indien Mega een uitzonderlijke toename van het verbruik van de Klant vaststelt of wanneer de inlichtingen die de Klant heeft verstrekt onvolledig zijn of de controles hierop het rechtvaardigen.

Onder de waarde van de Overeenkomst dient te worden verstaan: de totale som die volgens de Overeenkomst door de Klant aan Mega verschuldigd is of zou zijn gedurende een opeenvolgende periode van 12 maanden en dit bij normale uitvoering van de Overeenkomst. Deze waarborg wordt aan de Klant terugbetaald, verhoogd met de wettelijke intresten wanneer de situatie van de Klant rechtgezet wordt of op het einde van de Overeenkomst.

ARTIKEL 6 – AANSPRAKELIJKHEID

Hoewel Mega inspanningen levert om een goede dienstverlening te bieden, geeft Mega geen enkele garantie met betrekking tot het functioneren van de Dienst. In het algemeen kan Mega slechts aansprakelijk worden gesteld in geval van opzet of grove fout (met name een inbreuk op haar wettelijke verplichtingen) vanwege Mega of haar medewerkers.

Onverminderd de bepalingen vermeld in de volgende paragrafen kan Mega tegenover de Klant enkel verantwoordelijk zijn voor de fouten begaan bij het leveren van de Dienst. In het algemeen is Mega niet verantwoordelijk voor het gebruik van de Dienst, noch voor de facturatie ervan wanneer die worden aangeboden door derden en toegankelijk is via haar netwerk, noch voor de inhoud van de informatie die door de Klant via de Dienst wordt overgedragen aan derden en vice versa, het misbruik of frauduleus gebruik van de Dienst door de Klant of een derde. Mega kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de inhoud van gesprekken of berichten. Ook niet voor diensten, noch voor de facturatie ervan, wanneer die worden aangeboden

door derden en toegankelijk zijn via haar netwerk.

Mega is niet aansprakelijk bij vertragingen of tekortkomingen in de uitvoering van haar prestaties wanneer deze het gevolg zijn van feiten of omstandigheden waarvoor zij geen controle heeft, die niet te voorzien zijn en die ze niet kon vermijden, zoals onder andere oorlog, oproer, rellen, burgerlijke onrust, handelingen van burgerlijke of militaire autoriteiten, embargo's, explosies, sociale conflicten (inclusief conflicten waarbij haar medewerkers zijn betrokken), pandemie, overstromingen, langdurige vorst, brand, onweer of daden van derden.

In geen geval kan Mega, met inbegrip van haar medewerkers, agenten, onderaannemers en leveranciers, aansprakelijk worden gesteld voor onder meer:

- de keuze, het gebruik en de door de Klant bekomen resultaten met betrekking tot de Dienst;
- de duurtijd tussen aanvraag van de Dienst en diens effectieve levering of Aansluiting, eventuele laattijdige Aansluiting of afwijzing van de aanvraag van de Dienst;
- kosten, vergoedingen of schade veroorzaakt door het in gebreke blijven van de Klant om zijn verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst uit te voeren;
- een inbreuk door de Klant op wettelijke bepalingen;
- alle mogelijke schade met betrekking tot informatie, computerbestanden of data die kan ontstaan ten gevolge van het gebruik van de Dienst, van het netwerk en van de uitrusting betreffende de Dienst door de Klant. Mega kan aansprakelijk worden gesteld als de Klant overlijdt of lichamelijke schade lijdt ten gevolge van een fout of een nalatigheid van Mega. De bepalingen voorzien hieronder zijn in dit geval niet van toepassing.

Mega kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor mogelijke indirecte of gevolgschade, zoals direct of indirect verlies van omzetcijfer, winsten, overtollig of technisch werkloos personeel of voor enige provisie, zelfs indien Mega op de hoogte is gebracht van de mogelijkheid van het ontstaan van zulke schade.

De Klant zal Mega vrijwaren van alle kosten, vergoedingen, schade, vorderingen, uitgaven en procedures ten gevolge van vorderingen van derden in verband met handelingen van de Klant.

In alle gevallen waarin Mega op grond van de Overeenkomst aansprakelijk is ten aanzien van de Klant (zie artikel hierboven), is de totale aansprakelijkheid van Mega beperkt tot het laagste van de hierna vermelde bedragen:

- 2.500 EURO of
- vijftig procent (50 %) van het geheel van betalingen die uit hoofde van de Overeenkomst door de Klant aan Mega werden verricht in een periode van twaalf (12) maanden die voorafgaat aan het schadegeval dat aanleiding heeft gegeven tot de aansprakelijkheid van Mega.

Alleen de Klant is aansprakelijk tegenover Mega voor het gebruik van de aansluiting.

De Dienst maakt het voor de Klant mogelijk te communiceren met de hulpdiensten door de overeenstemmende nummers van de hulpdiensten te vormen. De Klant dient ervoor te zorgen dat de oproepen naar de hulpdiensten gebeuren via een lijn waarvan het fysieke adres overeenstemt met het reële adres van de oproeper. Zo niet, kan Mega de oproeper niet correct lokaliseren en kan zij geenszins aansprakelijk worden gesteld, noch voor het sturen van de hulpdiensten naar een verkeerd adres, noch voor de daaruit voortvloeiende directe en/of indirecte schade.

ARTIKEL 7 - VERPLICHTINGEN VAN DE KLANT

De Klant gebruikt de aan hem geleverde Dienst als een «bonus pater familias» (dit wil zeggen op redelijke wijze), in overeenstemming met de toepasselijke regels en voorschriften.

De Klant moet Mega op de hoogte brengen van elke wijziging van zijn adres, naam, (eventuele) firmanaam alsook van zijn facturatiegegevens.

Het is aan de Klant om Mega desgevallend op de hoogte te brengen van zijn statuut van Beschermd Klant of van zijn recht op een sociaal tarief en om alle daartoe nodige stukken te bezorgen, binnen de termijnen en volgens de modaliteiten die wet oplegt.

De Klant mag de Dienst enkel gebruiken voor persoonlijk gebruik. Het is strikt verboden om de dienst door te verkopen, onder te verhuren of enige andere vorm van commercialisatie van de Mega-dienst.

ARTIKEL 8 - OVERDRACHT

Mega heeft het recht om het Contract, zonder uitdrukkelijk en verplicht akkoord van de Klant, over te dragen aan een derde voor zover die de wettelijke bepalingen inzake de Levering van telecomdiensten naleeft en over de nodige toelatingen beschikt, en mits de in dit Contract vermelde voorwaarden worden gehandhaafd. In geval van overdracht zal Mega dat zo spoedig mogelijk aan de Klant meedelen.

De Klant mag het Contract aan een derde overdragen, alsook de rechten en verplichtingen die eruit voortvloeien, mits die derde zich er schriftelijk toe verbindt om dit Contract na te leven, en in geval van schriftelijk en voorafgaand akkoord van Mega. Alle kosten die met die overdracht samenhangen, zijn ten laste van de Klant. De Klant moet Mega zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte brengen.

Mega behoudt zich het recht voor onderaannemer(s) te belasten met de gehele of gedeeltelijke uitvoering van de Overeenkomst zonder zich te onttrekken aan haar contractuele verplichtingen ten aanzien van de Klant.

ARTIKEL 9 - BESCHERMING VAN PERSOONSgegevens

Door dit Contract af te sluiten aanvaardt de Klant dat zijn persoonsgegevens worden verwerkt voor de doeleinden en volgens de verwerkingsmodaliteiten zoals hierna vermeld.

De persoonsgegevens worden in de bestanden van Mega geregistreerd en voor de volgende doeleinden verwerkt:

1. de goede uitvoering van het Contract;
2. de naleving van de wettelijke bepalingen door Mega;
3. de Klant op de hoogte houden van de producten en diensten van Mega.

Sommige van die gegevens kunnen worden meegedeeld aan openbare overheden, aan Netwerkbeheerders, aan contractueel verbonden bedrijven en aan vennootschappen die rechtstreeks of onrechtstreeks met Mega verbonden zijn.

In overeenstemming met de Wet van 30 juli 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens heeft de Klant recht op rechtstreekse toegang, op correctie van zijn persoonsgegevens en op schrapping van bepaalde van die gegevens uit de bestanden van Mega. De Klant heeft ook het recht om zich te verzetten tegen elk gebruik van zijn gegevens voor direct marketing doeleinden. Dat recht kan gratis worden uitgeoefend op gewoon verzoek aan Mega, Rue Natalis 2 te 4020 Luik.

ARTIKEL 10 - OVERMACHT

Geen van de Partijen kan aansprakelijk worden gesteld voor welke schade ook die een Partij lijdt als de andere Partij zijn verbintenissen uit hoofde van de Overeenkomst, met uitzondering van verbintenissen tot de betaling van een geldsom, niet uitvoert ten gevolge van een situatie van overmacht.

Met overmacht worden gelijkgesteld: onvoorziene omstandigheden die van die aard zijn dat de uitvoering van de Overeenkomst onmogelijk, dan wel bezwaard en/of onevenredig kostbaar wordt dat prompte naleving van de Overeenkomst in redelijkheid niet van de andere Partij kan worden geëist. Worden daarom als overmacht beschouwd, zonder dat deze lijst evenwel exhaustief is: stakingen, bedrijfsblokkades, epidemieën, pandemieën, contractbreuk of voorraadtekort door leveranciers van Mega, natuurrampen en wettelijke of administratieve beperkingen.

ARTIKEL 11 - INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN

Mega kent de Klant een persoonlijke, niet overdraagbare en niet exclusieve licentie toe om tijdens de duur van de Overeenkomst alle door Mega desgevallend geleverde software en de daarbij behorende documentatie met betrekking tot de Dienst te gebruiken. Mega en haar eventuele licentiegevers behouden te allen tijde alle rechten, copyright, eigendomsrechten, zowel intellectuele, industriële als andere, en belangen in en met betrekking tot de geleverde software, documentatie en dragers waarop de software en documentatie ter beschikking wordt gesteld, met inbegrip van alle intellectuele en industriële eigendomsrechten die daarmee verband houden.

Het is de Klant niet toegestaan de software en daarbij horende (gebruikers) documentatie te kopiëren anders dan ten behoeve van normale back-up doeleinden. Bij het maken van back-up-kopieën zal de Klant alle tekens die bepalend zijn voor de eigendom en herkomst onverlet laten.

Het is de Klant niet toegestaan wijzigingen in of toevoegingen aan de software en de documentatie zelf aan te brengen of te laten aanbrengen, noch het geheel of delen van de software en documentatie in welke vorm dan ook te verspreiden onder derden.

Door het gebruik van deze software aanvaardt de Klant de specifieke voorwaarden van de licenties die er betrekking op hebben.

ARTIKEL 12 - TOEPASSELIJK RECHT, ON-ONTVANKELIJKHEID

12.1 Onontvankelijkheid

Elke betwisting betreffende de uitvoering of interpretatie van de Overeenkomst moet door de Klant, op straffe van onontvankelijkheid, worden ingesteld binnen een termijn van twee (2) jaar na het ontstaan van de onderliggende oorzaak van de betwisting. De Klant erkent dat de e-mail en communicatie via chat tussen hem en Mega de rechtskracht van een schriftelijk bewijs bezit.

12.2 Toepasselijk recht

Het Contract en deze Algemene voorwaarden worden beheerst door het Belgisch recht. Voor de Consumenten zijn bevoegd: de rechtbanken van hun woonplaats en de rechtbanken van de zetel van Mega (dat zijn de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Luik, afdeling Luik). Voor de Niet-Consumenten zijn uitsluitend de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Luik, afdeling Luik bevoegd om kennis te nemen van geschillen betreffende het Leveringscontract.

ARTIKEL 13 - KLACHTEN

13.1 Rechtstreekse klachten

Klachten of betwistingen met betrekking tot de door Mega geleverde diensten dienen steeds binnen de 30 kalenderdagen na levering door Mega (in het geval van goederen) en 10 werkdagen na Aansluiting door Mega (in het geval van diensten), schriftelijk gericht te worden aan de maatschappelijke zetel van Mega. Bij gebreke aan betwisting aanvaardt de Klant onherroepelijk en onvoorwaardelijk de geleverde diensten en producten. Daarbij door de Klant opgelopen schade die niet binnen diezelfde termijn ter kennis van Mega is gebracht, komt nooit voor vergoeding in aanmerking, tenzij de Klant aannemelijk maakt dat hij de schade niet eerder had kunnen vaststellen.

13.2 Ombudsdienst

In geval van klachten of proceduregeschillen die de Klant niet rechtstreeks met Mega kan oplossen, kan de Klant zich steeds richten tot de Ombudsdienst voor Telecommunicatie, Koning Albert II-laan 8 bus 3, 1000 Brussel (tel 02/223 09 09), waarmee Mega een overeenkomst heeft gesloten, zoals wettelijk voorgeschreven.

Deze dienst zal optreden als bemiddelaar en werkt volledig onafhankelijk van Mega.

De Klant kan zich naar keuze wenden tot de Franstalige of de Nederlandstalige ombudsman. Enkel schriftelijke klachten worden aanvaard. Niettemin kan de Klant zich mondeling tot de Ombudsdienst voor Telecommunicatie wenden teneinde zo goed mogelijk voorgelicht te worden over zijn belangen.

Klachten zijn enkel ontvankelijk indien de Klant kan aantonen dat hij eerst bij Mega stappen heeft ondernomen.

De Ombudsdienst voor Telecommunicatie kan weigeren een klacht te behandelen wanneer deze laatste betrekking heeft op feiten die zich meer dan een jaar vóór het indienen van de klacht hebben voorgedaan. Het onderzoek van een klacht eindigt wanneer deze aan een rechtbank wordt voorgelegd.