

## Bijzondere Voorwaarden voor de mobiele Telefoniedienst voor consumenten & kleine ondernemingen

Deze Bijzondere Voorwaarden zijn van toepassing op de mobiele Telefoniedienst van Mega. Ze vormen een deel van de Overeenkomst tussen de Klant en Mega, zoals bepaald in de Algemene Voorwaarden. Ze vullen de Algemene voorwaarden aan. In geval van tegenstrijdigheid krijgen de Bijzondere Voorwaarden voorrang op de Algemene Voorwaarden. Wij geven u de raad een exemplaar van deze Bijzondere Voorwaarden te bewaren.

Onderstaande specifieke 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 specifieke B2B voorwaarden.

### ARTIKEL 1 – ALGEMEENHEDEN

Mega biedt abonnementen aan voor bepaalde en onbepaalde duur. De abonnementen van onbepaalde duur kunnen elk moment worden opgezegd conform de Algemene Voorwaarden van Mega en het is ook mogelijk om maandelijks van abonnement te veranderen.

Indien u bij uw abonnement voor de mobiele diensten van Mega korting heeft verkregen op de aankoop van uw toestel, zal Mega bij de opzegging van de overeenkomst voor de mobiele diensten een vergoeding aanrekenen voor de restwaarde van de korting op het toestel. Deze vergoeding zal worden aangerekend indien de minimumduur voor de toestelkorting op het moment van de opzegging nog niet is verstreken. Voor meer informatie kunt u de tabel "restwaarde toestelkorting" raadplegen die bij uw contract is gevoegd.

De overeenkomsten voor opties op mobiele abonnementen zijn overeenkomsten van één maand. Indien je de optie opzegt tijdens de minimumduur, rekent Mega je een opzeggingsvergoeding aan (d.w.z. een forfaitaire opzeggingsvergoeding voor de maandprijs van de optie). Na de vermelde contractduur wordt de overeenkomst stilzwijgend verlengd voor onbepaalde duur.

Als de activering van de Dienst niet kan doorgaan omwille van technische redenen, voorziet Mega een nieuwe simkaart met een nieuw mobiel nummer. De toekenning van een nieuw mobiel nummer kan geen aanleiding geven tot ontbinding van de overeenkomst ten laste van Mega. U dient deze nieuwe simkaart te activeren binnen een termijn van veertien dagen na ontvangst van de simkaart. Het niet (tijdig) activeren van de simkaart wordt beschouwd als opzegging van de overeenkomst.

Mega biedt de Klant een Mobiele Telefoniedienst aan die het hem mogelijk maakt het mobiel netwerk van Orange Belgium te gebruiken voor telefonische oproepen en dataverbindingen.

### ARTIKEL 2 – TARIEVEN

De minuten, sms'en en data die in uw abonnement zijn inbegrepen gelden, net als de buitenbundeltarieven (0,10 EUR per minuut, 0,05 EUR per verzonden sms en 0,05 EUR per MB) op elk moment van de dag naar alle vaste en mobiele nationale netwerken. Ze kunnen ook gebruikt worden voor communicaties binnen de Europese Unie naar vaste en mobiele nummers (naar België en de Europese Unie), met uitzondering van speciale (premium) nummers (090x, 070, belpelletjes, ...).

De vermelde tarieven zijn inclusief btw.

De nationale oproepen en oproepen binnen de Europese Unie die in het abonnement zijn inbegrepen, worden per seconde, vanaf de eerste minuut gedebiteerd. De oproepen buiten abonnement worden gefactureerd per seconde, vanaf de eerste minuut tenzij anders vermeld voor bepaalde internationale en roaming zones.

Het gebruik van mobiel internet wordt gefactureerd per 100 KB in België en in roaming.

De niet-verbruikte minuten, sms'en en MB's worden niet overgedragen naar de volgende maand.

### ARTIKEL 3 – ROAM LIKE AT HOME

Mega voorziet in de Roam-like-at-Home (RLAH) regelgeving van de Europese Unie en breidt deze zone uit naar het Verenigd Koninkrijk. RLAH betekent dat u in de Europese Unie, en dus bij uitbreiding het Verenigd Koninkrijk, bij Mega gebruik kan maken van uw abonnement alsof u thuis bent.

Dit RLAH-gebruik is echter onderworpen aan een beleid voor redelijk gebruik (of Fair Use Policy) zoals beschreven in artikel 4.

De volgende landen zijn van toepassing: België, Bulgarije, Cyprus, Denemarken, Duitsland, Estland, Finland, Frankrijk (inclusief: Guyana, Guadeloupe, Martinique, Réunion, Sint-Bartholomeus en Sint-

Maarten), Griekenland, Hongarije, Ierland, IJsland, Italië, Kroatië, Letland, Liechtenstein, Litouwen, Luxemburg, Malta, Nederland, Noorwegen, Oostenrijk, Polen, Portugal (inclusief: Azoren en Madeira), Roemenië, Slovenië, Slowakije, Spanje, Tsjechië, Verenigd Koninkrijk (inclusief: Gibraltar) en Zweden.

### ARTIKEL 4 – FAIR USE POLICY

#### 4.1 Voorwaarden voor een normaal gebruik in het kader van een onbeperkt aanbod mobiele telefonie, sms en/of data.

Om uw optimale gebruiksvoorwaarden te garanderen, is het onbeperkt aanbod uitsluitend voorbehouden voor normaal en persoonlijk gebruik. Slechts in geval van fraude (bijvoorbeeld bij commercieel gebruik, als callcenter, simbox of de terbeschikkingstelling aan derden, bvb. door middel van 'hotspotting'), oneerlijk gebruik of gebruik dat niet overeenstemt met de verwachtingen voor een Mega klant (bijvoorbeeld, maar niet exclusief, het gebruik van een gsm als babyfoon, het gebruik van de simkaart in bewakingscamera's of gateway producten, ...) zal dit niet kunnen worden gerespecteerd en behoudt Mega zich het recht voor om de levering van de dienst te beperken, uw contract op te schorten en/of op te zeggen, en/of andere nodig geachte maatregelen te treffen.

Uw gebruik zal als abnormaal worden beschouwd in de volgende gevallen (bij wijze van voorbeeld):

- U belt geregeld meer dan vijf (5) uur per dag en/of dertig (30) uur per en/of honderd (100) uur per maand;
- U belt geregeld meer dan drie (3) uur ononderbroken of door middel van gesprekken die onmiddellijk worden hernomen na het onderbreken ervan;
- U stuurt geregeld meer dan 250 sms'en per dag en/of meer dan 5.000 sms'en per maand;
- U stuurt significant meer sms'en dan u ontvangt;
- Per maand verbruikt u regelmatig 10 (of meer) keer meer mobiele data dan het aantal mobiele data dat alle klanten met een onbeperkt aanbod gemiddeld verbruiken;
- Uw mobiele dataverbruik vormt een abnormale belasting voor het netwerk en/of kan de ervaring van de andere klanten negatief beïnvloeden;
- De simkaart mag niet gebruikt worden voor een verbinding zonder menselijke tussenkomst of tussen een industriële modem en een server (M2M-communicatie);

In al deze gevallen behoudt Mega zich het recht voor om de dienstverlening te beperken of op te schorten of om je contract eenzijdig op te zeggen.

#### 4.2 Voorwaarden voor een normaal gebruik in het kader van Roam-Like-At-Home.

RLAH is bedoeld voor als u uw mobiele telefoon ook wil gebruiken buiten het land waar u woont of in het land waarmee u een duurzame band heeft, bijvoorbeeld omdat u er werkt of studeert. Zolang u thuis meer tijd doorbrengt dan in het buitenland, of zolang u uw mobiele telefoon meer thuis gebruikt dan in het buitenland, wordt dit beschouwd als Roam-Like-At-Home. U betaalt evenveel voor uw gesprekken, sms'en en dataverbruik in de EU als in eigen land. Dit wordt beschouwd als een "redelijk gebruik" van roamingdiensten.

Om te controleren of u zich aan het beleid inzake redelijk gebruik houdt, controleert Mega uw roaminggedrag over een periode van vier maanden. Bent u in die periode meer in andere EU-landen geweest dan thuis én hebt u daar meer gebruik gemaakt van mobiele diensten dan thuis, dan zullen wij u om uitleg vragen. U krijgt daarvoor 14 dagen de tijd. Bent u ook daarna meer in het buitenland dan thuis en blijft u daar meer dan thuis verbruiken, dan zal Mega u een toeslag voor roaming aanrekenen. Die toeslag is wettelijk bepaald door de Europese Unie.

Voorbeeld 2024:

- 0,022 euro excl. BTW per minuut voor uitgaande gesprekken
- 0,004 euro excl. BTW per sms
- 1,55 euro excl. BTW per GB aan data (dit bedrag zal mettertijd afnemen tot 1 euro/GB, de maximale toeslag vanaf 2027 - Mega volgt hier de richtlijnen van de Europese Unie)

Mega behoudt het recht, in lijn met de Europese wetgeving, om het volume data aangeboden in het abonnement of daaraan gelinkte opties te beperken voor Roam-Like-At-Home en voor een meerverbruik terug te vallen op bovenstaande toeslagen. Het beperkte volume is

steeds terug te vinden in de commerciële documenten behorende bij die producten, opties en diensten.

Voor ongelimiteerde bundels en abonnementen gelden bovenstaande voorwaarden (4.1) voor normaal verbruik ook voor verbruik binnen de Europese Unie en het Verenigd Koninkrijk in combinatie met bovenstaande paragrafen uit 4.2

## ARTIKEL 5 - CORRECT GEBRUIK

### 5.1 Algemene verplichtingen

De Klant mag op geen enkele wijze, door een handeling of nalatigheid, beletten dat het aantal verbruikte minuten, sms'en en data correct vastgesteld wordt en mag evenmin een situatie creëren die de normale werking van de smartphone en het netwerk verhindert.

De Klant mag de Dienst niet gebruiken voor commerciële doeleinden zoals, maar niet gelimiteerd tot, het versturen van sms'en naar derden met een commerciële boodschap.

### 5.2 Simkaarten, Toestellen en handelingen

De Klant is aansprakelijk voor het gepaste toestel op het moment van de Levering door Mega binnen de beperking van wat de technische reglementen hem opleggen.

De Klant zal enkel de door Mega verstrekte simkaarten gebruiken op het Mega netwerk en dit enkel in toestellen of apparatuur die in overeenstemming zijn met de toepasselijke regels en voorschriften EN die de normale en betrouwbare werking van het netwerk niet kunnen verstoren of verhinderen.

De volgende toestellen en handelingen zijn verboden (niet exhaustieve lijst) :

- Toestellen die de lokalisatie van de beller vermijden/blokkeren (bijvoorbeeld bij noodoproepen);
- Toestellen die kunnen leiden tot congestie van het netwerk;
- GSM gateways;
- simboxen;
- Toestellen die het verzenden van het IMEI-nummer van de mobiele telefoon waarvan de oproep afkomstig is blokkeren of tegenhouden;
- Het onderscheppen, beluisteren en/of opnemen van gesprekken, sms'en en data sessies en de bijbehorende identificatiegegevens zonder voorafgaande toestemming van een bevoegde rechterlijke of bestuurlijke instantie;

Mega behoudt zich het recht voor om elke verdachte lijn zonder voorafgaande kennisgeving en zonder enige schadevergoeding af te snijden. Daarbovenop behoudt Mega het recht om eventuele geleden schade door het verkeerd verbruik van het netwerk door de klant aan de klant door te factureren.

## ARTIKEL 6 - Simkaart

Bij een abonnement op de Dienst ontvangt de Klant een simkaart met een PIN code en een PUK code (Personal Unlock Key). De simkaart blijft eigendom van Mega, die de programmering van de simkaart op elk moment kan wijzigen.

Verlies of diefstal van een simkaart leidt niet tot beëindiging van het Contract. In geval van verlies of diefstal van de simkaart blijft de Klant aansprakelijk voor het gebruik en de betaling van de Diensten totdat hij Mega verzoekt om de simkaart te schorsen en in de mate dat Mega in staat is om de simkaart kan opschorten.

De Klant kan een nieuwe simkaart aanvragen.

Indien een simkaart een fabricagefout vertoont, kan de Klant deze omruilen door Mega te contacteren.

Indien de simkaart defect is ten gevolge van een verkeerde behandeling door de Klant, kan deze door Mega worden vervangen op kosten van de Klant.

Simkaarten zijn alleen voor persoonlijk gebruik. Wederverkoop van kaarten is verboden. De aankoop van een ongewoon groot aantal simkaarten wordt beschouwd als een inbreuk op het persoonlijk gebruik. In al deze gevallen behoudt Mega zich het recht voor om de simkaart te deactiveren.

Het is de Klant verboden de technische identificatiegegevens op de simkaart te kopiëren.

In geval van georganiseerde wederverkoop van simkaarten aan personen die, in de zin van de

Europese regelgeving, niet officieel in België verblijven of geen stabiele banden met België hebben, behoudt Mega zich het recht om onmiddellijk alle nodige maatregelen te nemen om de naleving van de Overeenkomst te verzekeren, met inbegrip van schorsing en/of beëindiging, onverminderd het recht van Mega om schadevergoeding te eisen.

## ARTIKEL 7 - De Roamingdiensten of Roaming

### 7.1 Gebruik & tarieven

De Dienst van Mega omvat het gebruik van de simkaart van de Klant op andere mobiele netwerken in het buitenland ('Roamingdienst' of 'Roaming'), mits betaling voor de communicatie buiten de Europese Unie. Voor communicatie binnen de Europese Unie, met uitzondering

van communicatie vanuit België naar een buitenlands nummer, is het nationale tariefplan van toepassing. Andere onkosten, zoals onkosten voor oproepen en sms-berichten naar nummers van diensten met toegevoegde waarde (speciale nummers zoals 0800, 0900 en andere, diensten verleend door derden, verkorte nummers, ...) vanuit het buitenland, worden aan de Klant gefactureerd. Dit is ook van toepassing indien het nummer van een dienst met toegevoegde waarde gratis is in het betreffende land voor lokale gebruikers.

Buiten de Europese Unie, en van zodra de Klant een verbinding tot stand brengt binnen het land of naar België (surfen, sms'en, uitgaande oproepen) wordt elke communicatie aangerekend volgens de geldende Roaming-tarieven die terug te vinden zijn in de Prijslijst.

Telefonische oproepen en dataverbindingen uitgevoerd in niet-terrestrische zones (bijvoorbeeld vanop een schip tijdens een cruise of vanuit een vliegtuig) maken gebruik van satellietnetwerken die overeenkomen met een andere geografische zone en worden beschouwd als zijnde "buiten de Europese Unie". Het nationale tarief is niet van toepassing op deze verbindingen en de Roamingkosten met betrekking tot deze verbindingen worden aan de Klant gefactureerd.

### 7.2 Kwaliteit en beschikbaarheid

De lijst met landen waarin Roaming mogelijk is alsook de Roamingtarieven zijn gepubliceerd op de website van Mega in de Prijslijst en kunnen worden aangepast afhankelijk van de akkoorden tussen Mega, Orange Belgium en de buitenlandse operatoren.

Buiten België is het mogelijk dat, afhankelijk van het land, de simkaart op een preferentiële manier is ingesteld. De Klant kan niettemin handmatig een netwerk selecteren waarop hij zijn oproepen wenst tot stand te brengen en te ontvangen of waarop hij toegang wenst te verkrijgen tot het internet op voorwaarde dat Mega en/of Orange een Roamingovereenkomst heeft gesloten met deze andere Roamingprovider. Van deze mogelijkheid kan op elk ogenblik kosteloos gebruik worden gemaakt.

Mega kan niet overschakelen naar een andere Roamingprovider dan hierboven gespecificeerd op verzoek van de Klant.

Wanneer Roamingdiensten beschikbaar zijn in de Europese Unie kan de kwaliteit van de dienstverlening in dat land verschillen van de kwaliteit van de dienstverlening in België. Dit is het gevolg van diverse lokale factoren die verband houden met de technologieën die beschikbaar zijn in het bezochte land (zoals de uitrol van de nieuwste technologie, de lokale netwerkdekking, de beschikbare snelheid, de latentie, alsook andere externe lokale factoren zoals de topografie, enz.).

## ARTIKEL 8 - Tariefbescherming en transparantie

De Klant wordt door middel van een e-mail en/of sms-bericht gewaarschuwd:

- zodra hij de limieten bereikt van het inbegrepen volume van zijn tariefplan en eventuele maandelijkse opties;
- zodra hij de limieten bereikt van het inbegrepen volume van zijn eventuele occasionele opties;
- zodra hij zijn tariefplan en zijn eventuele maandelijkse opties overschrijdt met een bedrag van 50 EUR (inclusief btw) of met een ander bedrag dat de Klant vooraf heeft ingesteld in de myMega-app;
- zodra de Klant 80% bereikt van de financiële drempels die vermeld worden in onderstaande paragrafen (zijnde 48 EUR inclusief btw) of zodra Mega de internetverbinding onderbreekt overeenkomstig diezelfde artikels.

Mega zal de mobiele internetverbinding in België en buiten België onderbreken zodra het bedrag van de maandelijkse factuur voor het mobiel internet in België het tariefplan en eventuele opties overschrijdt met 60 EUR (inclusief btw), tenzij de Klant heeft beslist om de betreffende limiet(en) op te heffen, overeenkomstig onderstaande paragraaf.

De Klant kan om het even wanneer, op eigen verantwoordelijkheid, afstand doen van het systeem van transparantie en tariefbescherming door de kennisgevingsberichten en de in paragrafen hierboven bedoelde onderbrekingen van de internetverbinding te deactiveren. Door deze onderbrekingen van de internetverbinding te deactiveren, zullen de eraan gekoppelde kennisgevingsberichten niet worden verzonden.