

Conditions générales des services DIGI

Les présentes conditions générales et les conditions générales propres aux différents services qui en font partie, ci-après dénommées ensemble les « Conditions Générales » s'appliquent à toutes les relations contractuelles entre le Client et DIGI Communications Belgium NV, sis à Rue de l'Hôpital 31, 1000 Bruxelles, enregistrée à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 0803.299.956 (ci-après « DIGI »).

Chaque produit ou service peut faire également l'objet de conditions particulières incluant des dispositions spécifiques pour ledit produit ou service (ci-après « Conditions Particulières »). En cas de conflit ou d'incohérence entre les documents du Contrat, l'ordre de priorité décroissant suivant sera d'application : (i) le courrier de confirmation, (ii) les Conditions Particulières du Service, (iii) les Conditions Générales. Toutes communications antérieures au Contrat sont remplacées par le Contrat et toute modification requiert le consentement écrit de DIGI.

La version des Conditions Générales disponible sur le Site prévaut.

Les présentes conditions générales restent applicables pendant toute la durée du Contrat.

1. Définitions

Pour l'application des présentes Conditions Générales, il faut entendre par :

Activation : Opération de mise en service pour les Services qui requièrent une Activation.

Branchement : Opération de connexion du Client au réseau de distribution de DIGI.

Client : Toute personne qui est liée à DIGI par un Contrat ou qui a adressé à DIGI une demande de souscription.

Contrat : Ensemble des droits et obligations entre le Client et DIGI qui se matérialise par les documents contractuels suivants : le(s) Contrat(s) d'abonnement et les Conditions Générales.

Équipements : Équipements nécessaires pour l'Installation de certains Services (DIGI Internet Box, DIGI WiFi Booster, etc.), mis à disposition du Client par DIGI et qui restent la propriété de DIGI.

Installation : Opération consistant en la première Installation de tout Équipement chez le Client.

Installation Intérieure : Ensemble des biens mobiliers et immobiliers (prises, câblage intérieur et Équipement terminaux ...) appartenant au Client, situé en aval du Point de Fourniture et indispensable à la réception des Services.

Modem Propre : Équipement de connexion choisi et fourni par le Client, qui ne fait pas partie des Équipements mis à disposition par DIGI. Le Modem Propre doit être conforme aux spécifications techniques de DIGI, respecter les normes de sécurité en vigueur, être régulièrement mis à jour et ne pas nuire au bon fonctionnement du réseau.

Option : Service complémentaire aux services de télévision, d'internet, ou de téléphonie fixe ou mobile. Il ne peut être souscrit séparément du Service principal auquel il est associé.

Point de Fourniture : Interface entre le système interne et le réseau de distribution de DIGI.

Raccordement : Placement des canalisations, appareils, Points de Fourniture et accessoires appartenant à DIGI permettant le Branchement de l'Installation intérieure du Client et, le cas échéant, l'Installation et l'Activation de Services.

Service : L'ensemble des biens et services fournis par DIGI en vertu du Contrat.

Site : le site internet <https://www.digi-belgium.be>.

2. Principaux services offerts par DIGI

Internet

Téléphonie mobile

Téléphonie fixe

Les Services DIGI ne sont pas encore accessibles partout en Belgique. Vous pouvez facilement vérifier si les Services sont disponibles à votre adresse en consultant notre [Site](#).

Les Services et contenus de DIGI sont destinés uniquement à un usage personnel et privé. Le Client reconnaît qu'il ne peut pas partager ces Services ou leur contenu avec d'autres, ni les diffuser, ni les copier pour une personne tierce.

L'ensemble des logiciels mis à disposition par DIGI (par exemple, MyDIGI), est protégé par la législation relative à la propriété intellectuelle. Le Client s'engage à les utiliser uniquement de manière autorisée et s'interdit de les copier ou de les modifier, sauf pour en faire une copie de sauvegarde si nécessaire.

3. Dispositions relatives au Raccordement et aux Équipements

3.1. Raccordement

Pour le Raccordement à notre Service Fibre, le Client sera contacté pour convenir d'un rendez-vous. Le Raccordement est généralement gratuit. Cependant, dans certains cas, des frais peuvent être appliqués. Si tel est le cas, un devis gratuit sera établi par DIGI et soumis à l'acceptation du Client avant toute facturation. Dans le cas où un Raccordement ne serait pas possible pour des raisons techniques, DIGI a le droit de refuser la demande du Client, et ce, sans être redevable d'aucune indemnité.

3.2. Installation Intérieure

L'Installation Intérieure doit être conforme aux prescriptions de sécurité, aux prescriptions techniques ainsi qu'à toute autre disposition légale applicable.

Le Client est seul responsable de la compatibilité de son Installation Intérieure avec le Service. Le Client devra déconnecter tout élément de son Installation Intérieure dont l'utilisation empêche ou perturbe le réseau de DIGI dès que le Client le constate ou à la demande de DIGI. DIGI ne sera en aucun cas et d'aucune façon tenue à la remise en son état initial de l'Installation Intérieure du Client.

3.3. Branchement - Installation - Activation

DIGI est seule habilitée à procéder au Branchement, à l'Installation et à l'Activation. Sauf cas de force majeure, l'Installation sera effectuée dans un délai de 30 jours maximum suivant la demande de souscription pour

autant que Client dispose d'un Raccordement fonctionnel au réseau de distribution de DIGI.

Tout travail de DIGI chez le Client doit pouvoir être effectué sans que le technicien ne soit contraint de déplacer du mobilier ou de démonter quelque élément que ce soit. DIGI fera de son mieux pour effectuer les travaux sans conséquences dommageables. DIGI ne pourra jamais être tenue responsable des dégâts matériels, esthétiques ou autres que pourrait subir le Client lors des travaux sauf dol ou faute lourde de la part des techniciens de DIGI. DIGI ne sera en aucun cas et d'aucune façon tenue à la remise en son état initial de l'endroit où les travaux ont été effectués.

Si le Client souhaite installer un Modem Propre, il est seul responsable de l'installation et de tout dommage en résultant. L'utilisation d'un Modem Propre est soumise aux limitations et exceptions suivantes :

le Modem Propre doit répondre aux spécifications techniques publiées et mises à jour sur www.digi.be ;

en cas d'utilisation d'un Modem Propre non conforme à ces spécifications techniques, DIGI ne peut garantir la conformité des services fournis aux règles en vigueur ;

le Client est responsable de l'installation de son Modem Propre conformément aux procédures imposées, ainsi que de ses mises à jour logicielles ;

DIGI ne peut garantir la sécurité, la protection des données ou le respect de la vie privée du réseau domestique du Client lors de l'utilisation d'un Modem Propre. Le Client est seul responsable du bon fonctionnement et de la sécurité de son Modem Propre ;

en cas d'installation d'un Modem Propre, le Client est responsable de tout dommage en résultant ;

le Client s'engage à réinstaller l'Équipement de DIGI à la demande de DIGI, notamment en cas de perturbations, d'interruptions du Service ou pour garantir la sécurité du réseau ;

afin d'assurer le bon fonctionnement et la sécurité du réseau de DIGI ainsi que des réseaux privés des utilisateurs finaux, DIGI se réserve le droit de refuser tout équipement non conforme aux spécifications techniques ou de prendre des mesures à l'encontre d'un Client dont le Modem Propre ne serait manifestement pas à jour ;

DIGI se réserve le droit de suspendre les services du Client si son Modem Propre cause des perturbations pour d'autres utilisateurs ou ne respecte pas les exigences techniques. DIGI ne pourra être tenue responsable des conséquences liées à cette suspension ;

en aucun cas DIGI ne pourra être tenue responsable des dommages résultant de l'utilisation d'un Modem Propre. En cas de dommages au réseau ou à d'autres utilisateurs du réseau causés par un Modem Propre, le Client pourra être tenu responsable de l'ensemble des préjudices occasionnés.

3.4. Équipements

Afin de permettre la livraison de certains Services, DIGI est amenée à fournir des Équipements dont le descriptif est repris dans le Contrat. Ces Équipements sont soit mis gratuitement à disposition dans le cadre du Service souscrit, soit loués selon les dispositions prévues dans le Contrat. En cas de suspension des Services pour quelque cause que ce soit, les frais de location des Équipements restent dus. Les Équipements demeurent la propriété exclusive, incessible et insaisissable de DIGI. Les Équipements sont mis à la disposition du Client en vue d'un usage exclusivement privé et conforme à leur destination. Les Équipements ne peuvent être cédés, ni vendus, ni mis à la disposition d'un tiers sous quelque forme que ce soit. Le Client reste responsable des Équipements et est tenu de veiller à leur conservation en tant que personne prudente et raisonnable pendant toute la durée du Contrat y relatif et après la fin de celui-ci jusqu'à ce qu'il ait restitué les Équipements à DIGI. Dans ce cadre, le Client veillera à assurer dûment, et notamment contre le vol et les intempéries, les Équipements mis à sa disposition par DIGI. Le Client s'interdit formellement d'effectuer toute intervention technique, transformation ou modification sur les Équipements. Néanmoins, si un Équipement

doit être remplacé ou mis à jour, DIGI fournira au Client un nouvel Équipement ou les instructions nécessaires à la mise à jour de l'Équipement. Le Client devra alors lui-même installer le nouvel Équipement ou mettre à jour son Équipement conformément aux instructions de DIGI. Le Client utilisant un Modem Propre est autorisé à déconnecter l'Équipement mis à sa disposition par DIGI, mais le Client doit alors impérativement conserver cet Équipement en sa possession exclusive ou sous son contrôle exclusif, sur le lieu de l'installation, pour une utilisation ultérieure en cas de problème et/ou pour son retour en cas de résiliation du service.

En cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers à des droits sur les Équipements, le Client est tenu de s'y opposer et d'en aviser DIGI immédiatement. En cas de perte, vol ou détérioration des Équipements, le Client est tenu d'en informer DIGI dans les 48 heures. DIGI prend en charge les travaux de réparation de l'Équipement sauf si ces travaux ont été rendus nécessaires suite à une négligence, une faute ou à un acte intentionnel ou frauduleux du Client. DIGI détermine de manière discrétionnaire les mesures à prendre. Si la réparation ou le remplacement incombe au Client, ils seront facturés par DIGI sur base des tarifs en vigueur et une indemnité forfaitaire sera réclamée au Client. En cas de remplacement ou de réparation, DIGI ne sera pas tenue responsable de la perte de données du Client stockées par lui dans les Équipements. Dans toutes ces circonstances, le Client reste tenu de respecter les obligations qui lui incombent en vertu de son Contrat.

Les Équipements mis à disposition du Client devront être restitués au(x) lieu(s) désigné(s) par DIGI dans les 15 jours suivant la date de fin du Contrat d'abonnement y relatif.

En cas de non-restitution des Équipements dans le délai indiqué ci-avant, une indemnité forfaitaire sera réclamée au Client sur base des tarifs en vigueur. Dans ce cas, la garantie éventuellement payée par le Client reste acquise à DIGI à concurrence de tout ou partie du montant de cette indemnité.

4. Conclusion du Contrat et Entrée en vigueur

Avant de valider une demande de souscription à un ou plusieurs Services, DIGI peut exiger certaines informations complémentaires nécessaires à la bonne exécution du Contrat. Le Client est seul responsable des informations fournies à DIGI et doit informer DIGI de toute modification de ces informations.

DIGI se réserve le droit refuser la fourniture d'un Service ou de limiter l'accès à certains Services notamment dans les cas suivants :

le Client ne fournit pas les informations demandées ou celles-ci sont incorrectes ;

le Client ne respecte pas ses obligations en vertu du Contrat ou n'a pas respecté ses engagements dans des Contrats antérieurement conclus avec DIGI ;

des raisons techniques empêchent la délivrance du ou des Service(s), y compris des contraintes liées à l'infrastructure du Client ;

le comportement du Client empêche une installation sécurisée par l'un de nos techniciens ;

en cas de suspicion de fraude ou de doute sérieux quant à la solvabilité ou à l'identité du Client ;

le Client réside ou a une adresse de facturation à l'étranger.

En cas de limitation du Service, le Client n'aura pas accès à des services payants de tiers et ne pourra effectuer de consommations hors forfait.

Un rendez-vous avec un technicien peut être nécessaire pour l'Installation.

Sauf stipulation contraire, le Contrat entrera en vigueur le jour de l'acceptation par DIGI de la commande enregistrée du Client. En tout état de cause, l'usage du Service et /ou le paiement de toute facture y relative entraînera de plein droit acceptation des termes et conditions du Contrat.

Lorsque le Client communique ses coordonnées à DIGI, il accepte que DIGI puisse choisir parmi ces coordonnées, celle(s) qu'elle souhaite utiliser pour transmettre toute information quelconque (par exemple, modification du Contrat, indexation, facture, etc.). Toute notification effectuée par DIGI via l'un de ces modes de communication sera considérée comme valablement effectuée, suffisante et individualisée.

Le Client s'engage à informer immédiatement DIGI de toute modification de ses coordonnées et en assume l'entière responsabilité.

5. Durée du Contrat et Résiliation

5.1. Durée

Le Contrat est conclu pour une durée d'1 mois. Après cette période, il se renouvellera automatiquement pour une durée indéterminée, sauf s'il est résilié conformément aux présentes.

5.2. Résiliation par le Client

Le Client peut résilier son Contrat à tout moment, sans avoir à fournir de raison spécifique.

Pour résilier le Contrat, le Client peut remplir le formulaire de contact sur le [Site](#), envoyer une lettre simple, ou une lettre recommandée à l'adresse suivante Rue de l'Hôpital 31, 1000 Bruxelles ou contacter DIGI par téléphone au numéro suivant : +32 2 870 41 41. DIGI mettra tout en œuvre pour arrêter le Service à la date choisie par le Client, ou immédiatement si possible, tout en tenant compte des contraintes techniques. Le Client recevra une confirmation par écrit (e-mail) de la date de résiliation du Contrat.

5.3. Changement d'Opérateur - Procédure Easy Switch

La procédure Easy Switch facilite le changement d'opérateur pour les Services Internet. Lors de la souscription à un Service précité, le Client peut faire usage de cette procédure en complétant et validant un mandat de migration des Services au bénéfice de DIGI. Ce mandat sera transmis par DIGI à l'ancien opérateur dès que possible après l'Activation des Services, afin que l'ancien opérateur résilie les services concernés.

En cas de retard lors de l'Activation, si l'Activation n'a pas eu lieu à la date fixée, le Client pourra prétendre à une compensation de 6 euros par jour de retard sous réserve d'une demande expresse. Le Client peut également demander le transfert ou la résiliation des numéros de téléphone fixes et/ou mobiles de l'ancien opérateur.

Si le Service est interrompu plus d'un jour ouvrable durant le transfert, le Client aura droit à une compensation de 10 euros par jour calendrier supplémentaire de la part de l'opérateur receveur.

La mise en œuvre de la procédure Easy Switch ne dispense pas le Client de respecter ses obligations vis-à-vis de son ancien opérateur. DIGI ne peut être tenue pour responsable si la procédure Easy Switch n'est pas exécutée ou est exécutée tardivement pour une raison dépendant de l'ancien opérateur ou du Client. En particulier, DIGI ne peut pas être tenue pour responsable en cas de demande d'Easy Switch fautive, incorrecte ou illisible.

Lorsque l'Installation des Services nécessite la visite d'un technicien, celui-ci doit transmettre au Client un rapport de sa visite. S'il ressort du rapport de visite que le technicien ne s'est pas présenté dans la plage

horaire convenue, le Client a droit automatiquement, sans demande préalable, à une compensation de 30 euros TVAC par rendez-vous manqué.

5.4. Limitation - Suspension du Service - Résiliation par DIGI

Si le Client a souscrit à un ou plusieurs Service nécessitant une Installation et ne fait pas procéder à cette Installation dans les 30 jours suivant sa souscription, ou s'il n'active pas la carte SIM ou e-SIM associée à un Service de téléphonie mobile dans les 30 jours de sa réception, le Contrat avec DIGI sera automatiquement résilié.

En cas de manquement aux obligations du Contrat autres que l'obligation de paiement, tel qu'une utilisation non autorisée ou frauduleuse des Services ou des Équipements, un comportement agressif envers les préposés de DIGI, le non-respect des mesures de sécurité sanitaires lors d'un rendez-vous avec un technicien, ou toute atteinte à leur sécurité, DIGI se réserve le droit de mettre fin au Contrat, à tout moment, sans préavis ni mise en demeure, moyennant une simple notification écrite. La résiliation interviendra sans préjudice du droit pour DIGI de facturer les éventuelles surconsommations et de réclamer réparation du préjudice qu'elle aurait subi.

En cas de non-respect par le Client de ses obligations de paiement conformément à son Contrat, DIGI enverra un premier message gratuit d'avertissement du risque de limitation ou de suspension des Services par e-mail et par SMS. Si, dans le délai fixé dans ce message, le Client n'a pas réglé la totalité des sommes dues à DIGI, ni n'a notifié une contestation valable du montant impayé, ni demandé un plan d'apurement, DIGI peut limiter ou suspendre les Services. Pendant toute la durée de la limitation/suspension des Services, le Client sera redevable uniquement des coûts directement liés aux Services fournis. En cas de régularisation de sa situation durant la période de limitation/suspension, DIGI réactivera les Services dans les 24 heures suivant la réception du paiement. DIGI se réserve le droit de facturer au Client une indemnité de réactivation de maximum 30 euros TVAC. Si le Client ne régularise pas sa situation, il recevra un second message d'avertissement de DIGI le prévenant du risque de résiliation de son Contrat. Si, lors du 4ème rappel, le Client ne s'acquitte pas de la totalité des sommes dues, DIGI peut résilier de plein droit le Contrat sans préavis ni indemnité.

DIGI se réserve également le droit de résilier à tout moment le contrat d'abonnement à durée indéterminée par lettre recommandée, simple lettre ou e-mail adressé au Client, moyennant le respect d'un préavis de 30 jours qui commence à courir le 1er jour du mois suivant la notification.

5.5. Déménagement

En cas de déménagement, le Client devra en informer DIGI en contactant nos agents, via le [Site](#), par téléphone ou par e-mail. Les Services Internet et téléphonie fixe pourront être transférés à la nouvelle adresse du Client, sous réserve que DIGI dispose des moyens techniques nécessaires pour procéder à un tel changement et à condition que le Client ait respecté l'ensemble de ses obligations de paiements. DIGI mettra tout en œuvre pour mener à bien le maintien des Services à la nouvelle adresse. Si un technicien DIGI doit se rendre sur place pour effectuer le transfert à la nouvelle adresse communiquée par le Client, le Client devra payer la somme forfaitaire de 45 €. Si certains Services ne peuvent pas être transférés pour des raisons techniques, DIGI ne sera redevable d'aucune compensation.

Si le Client quitte son domicile sans effectuer une demande de résiliation ou de transfert de son Contrat auprès de DIGI, celui-ci reste actif et il demeure tenu de l'ensemble de ses obligations, y compris de s'acquitter du paiement des factures.

Si le Client demande une modification de son abonnement Mobile, Internet et/ou Téléphonie fixe vers un autre plan tarifaire, le nouveau plan sera activé le premier jour du mois suivant la demande.

6. Conditions financières

6.1. Paiement

Les Services sont facturés au Client par DIGI mensuellement, dont le coût et les consommations hors forfait sont calculés dès l'Activation de chaque Service. Sauf disposition contraire, le prix de l'abonnement correspond au tarif applicable le jour de l'entrée en vigueur du Contrat. Les coûts hors forfait et pour d'autres Services (comme l'Installation) s'ajoutent au prix de l'abonnement, selon les tarifs en vigueur de DIGI. DIGI peut ajuster les prix chaque année en fonction de l'indice des prix à la consommation. L'indexation des prix sera réalisée selon la formule suivante : nouveau prix = ancien prix multiplié par (dernier indice des prix à la consommation connu divisé par l'indice des prix à la consommation au moment de la précédente détermination de prix).

6.2. Facturation et Modalités de Paiement

La facturation des Services fournis par DIGI est établie comme suit :

- pour les Services Internet et Téléphonie fixe, la facturation débute à la date d'Installation du Service ;
- pour le Service Mobile, la facturation débute à la date d'Activation ;

Les frais d'abonnement pour le premier mois sont calculés au prorata temporis en fonction de la date de début de la facturation effective du Service.

Les factures incluent (i) des frais d'abonnement au prorata pour la période comprise entre la date de début de la facturation et le dernier jour du mois en cours ; (ii) les frais d'abonnement complets pour le mois suivant ; (iii) ainsi que les éventuelles consommations effectuées pendant la période en cours.

Les factures correspondantes aux Services fournis par DIGI au Client seront envoyées mensuellement par e-mail. Elles seront également disponibles sur l'espace personnel du Client, MyDIGI.

DIGI met à disposition du Client, sur son espace MyDIGI, la possibilité de suivre gratuitement et de manière actualisée, sa consommation des Services. DIGI enverra également des alertes gratuites au Client en cas de dépassement de son forfait. Les consommations des Services de téléphonie mobile en itinérance seront facturées au Client dès que DIGI disposera des informations requises pour ce faire.

Par défaut, les frais hors forfait de DIGI sont plafonnés à 20 € TVAC pour les abonnements souscrits après le 1er août 2024. Le Client peut modifier ou supprimer ce plafond à tout moment via MyDIGI ou en contactant le service client par téléphone. Si le Client atteint le plafond défini, DIGI lui enverra un message d'alerte.

Dans tous les cas, si l'utilisation hors forfait du Client dépasse le seuil de 100 € TTC, DIGI se réserve également le droit de suspendre ou de limiter le service et d'exiger un paiement immédiat pour permettre la poursuite des services. Le Client sera notifié par SMS ou par email dès que ce seuil sera atteint. Le défaut de paiement peut entraîner la suspension temporaire de l'accès aux services, à l'exception des appels d'urgence.

Cependant, DIGI ne peut pas toujours suivre la consommation en temps réel, donc le montant facturé peut dépasser ces plafonds. Les connexions peuvent également être limitées ou suspendues par DIGI pour des

raisons liées à la solvabilité du Client. Si l'utilisation mensuelle du Service mobile est trois fois supérieure à la moyenne, DIGI peut également limiter ou suspendre le Service.

Dans l'hypothèse où le Client a fait appel à des services fournis par des tiers, notamment via des services surtaxés, tel que 0900, le contrat d'achat ou de service est directement conclu entre le Client et le tiers. DIGI n'agit qu'en tant qu'intermédiaire pour la facturation et la perception des montants dus. DIGI n'assume aucune responsabilité relative à la bonne exécution du contrat d'achat ou de service. Le Client devra donc adresser ses réclamations éventuelles au tiers qui fournit ledit service. Les relevés de compte mensuels relatifs à ces services tiers, comporteront, le cas échéant, la mention suivante : « Services fournis par des tiers Circulaire TVA n° E.T.109.696 (AFER n° 50/2009) du 12/11/2009 » qui ne vaut pas facture au sens fiscal. Le Client qui souhaite une facture pour cet achat ou cette prestation doit s'adresser directement au tiers.

Les paiements peuvent être effectués par le Client par virements bancaires ou par domiciliation. Les virements doivent être effectués sur le numéro de compte bancaire communiqué par DIGI et mentionner les références indiquées par DIGI sur la facture envoyée au Client. En cas de paiement partiel ou sans référence, DIGI se réserve le droit d'attribuer le paiement à tout autre facture ouverte. Les montants dus à DIGI sont payables dans les 15 jours suivant l'envoi par DIGI de toute demande de paiement y relative ou, si le Client a choisi le paiement par domiciliation, le jour de la première présentation de toute domiciliation y relative. DIGI se réserve expressément le droit d'imputer les paiements du Client à l'apurement de n'importe quelle dette qu'il aurait envers DIGI. Lorsque le Client opte pour la domiciliation pour le paiement des Services, cette domiciliation sera applicable pour le paiement de toutes les sommes dues à DIGI (factures échues et à échoir). DIGI se réserve cependant le droit de réclamer le paiement par virement de la ou des première(s) échéance(s). En cas de refus de prélèvement auprès de l'établissement bancaire, DIGI se réserve le droit de facturer des frais de rejet de 9 euros TVAC et de désactiver la domiciliation. Sauf instructions contraires, tout éventuel remboursement sera effectué par DIGI uniquement sur le compte via lequel le Client a payé les sommes dues à DIGI, pour autant que ce compte soit enregistré au nom du Client. Si tel n'est pas le cas, DIGI vous demandera le numéro de compte bancaire sur lequel ledit remboursement devra être effectué.

En cas de résiliation du Contrat, la facturation tiendra compte des consommations réalisées jusqu'à la date effective de résiliation. Les frais d'abonnement pour le mois en cours restent entièrement dus et ne sont pas remboursables, même si la résiliation intervient avant la fin de cette période. La date effective de résiliation est déterminée comme suit : pour les numéros mobiles non transférés, elle correspond à la date d'envoi de la demande de résiliation par le Client ; pour les numéros mobiles transférés, elle est fixée à la date de portage du numéro vers un autre opérateur.

6.3. Retard de paiement

En cas de retard ou défaut de paiement, même partiel, à l'échéance de la facture, DIGI peut adresser au Client au maximum 4 rappels. Les deux premiers rappels sont gratuits. Le troisième et quatrième rappels seront facturés au Client 10 € chacun.

Toute somme impayée à son échéance portera de plein droit et sans mise en demeure intérêts au taux légal, tout mois entamé étant dû en entier. Le taux légal applicable est disponible [ici](#). Vous serez en outre redevable d'une indemnité forfaitaire égale à :

20 € pour un montant jusqu'à 150 € ;

30 € plus 10 % du montant entre 150,01 € et 500 € ;

65 € plus 5 % pour les montants supérieurs à 500 € (jusqu'à 2000 € maximum).

Cette indemnité forfaitaire couvre le coût administratif du traitement des factures impayées, hors frais de récupération générés par l'intervention de tiers. Par ailleurs, tout retard de paiement d'une facture ou d'une mensualité, lorsqu'un plan de paiement a été conclu, rendra exigibles automatiquement et sans mise en demeure toutes sommes dues à DIGI, y compris celles pour lesquelles des facilités de paiement avaient été octroyées. Si des sommes demeurent impayées à DIGI après l'envoi de minimum deux rappels, DIGI peut

confier la récupération de celles-ci, avant toute procédure judiciaire, à un tiers. En sus des sommes dues à DIGI, le Client devra alors s'acquitter du coût des actes et interventions accomplis par le tiers en vue de la récupération et des droits d'acompte et/ou de recette. Ces actes et interventions (rappel, mise en demeure, frais de recherche, droits d'acompte et de recette, etc.) seront comptabilisés aux tarifs déterminés par l'Arrêté royal du 30 novembre 1976 fixant le tarif des actes accomplis par les huissiers de justice en matière civile et commerciale ainsi que celui de certaines allocations.

<http://www.ejustice.just.fgov.be>

Ces tarifs sont les suivants :

EXTRAITS DU TARIF 2023 EN EUROS		HTVA	TVAC
MISE EN DEMEURE/RAPPEL + TIMBRE (1) (ART. 7)	Jusqu'à 124,99	18,28	22,12
MISE EN DEMEURE/RAPPEL + TIMBRE (1) (ART. 7)	125,00 et plus	21,62	26,16
DROIT DE RECETTE (ART. 8)	1% principal et intérêts MINIMUM	14,61	17,68
DROIT DE RECETTE (ART. 8)	1% principal et intérêts MAXIMUM	144,89	175,32

DROIT DE RECETTE SUR ACOMPTE (ART. 8)		HTVA	TVAC
Jusqu'à 24,99		3,01	3,64
De 25,00	à 124,99	5,04	6,10
De 125,00	à 249,99	8,32	10,07
De 250,00	à 494,99	14,61	17,68
De 495,00	à 744,99	31,25	37,81
+ de 745,00		41,40	50,09

DROIT DE RECHERCHE (art. 13.1°)	8,97	10,85
DROIT DE RECHERCHE + EXTRAIT REGISTRE NATIONAL	9,35	11,31

Ces tarifs sont indexés annuellement au 1er janvier sur la base de l'indice des prix à la consommation.

En cas de recouvrement judiciaire de toute facture impayée, s'il succombe en justice, le débiteur sera également tenu de tous les frais judiciaires sans préjudice de toute demande en dommages et intérêts et autre action, y compris contentieuse, nécessaire à la sauvegarde des intérêts de DIGI.

Si DIGI ne vous paie pas dans les délais convenus les montants dont elle lui serait redevable, vous avez droit aux mêmes pénalités de retard.

7. Disponibilité des Services et Maintenance

DIGI s'efforcera de garantir l'accès à ses Services conformément au Contrat, en utilisant tous les moyens disponibles. Toutefois, DIGI ne donne aucune garantie, expresse ou implicite, quant au fonctionnement sans erreur ou sans interruption du Service ni quant à la capacité du Service à répondre aux attentes ou aux besoins du Client. Dans ce cadre, DIGI est tenu à une obligation de moyen.

Pour le bon fonctionnement des Services, DIGI peut être amenée à effectuer des maintenances qui peuvent conduire à une interruption temporaire des Services. DIGI ne peut voir sa responsabilité engagée dans ce cadre. DIGI mettra tout en œuvre pour effectuer ces maintenances en dehors des heures de forte utilisation.

8. Compensation légale en cas de faillance ininterrompue du Service

En cas d'interruption complète de service de plus de 8 heures due à une défaillance ininterrompue du réseau, le Client peut bénéficier d'une compensation légale si les conditions d'octroi légales sont réunies. Cette stipulation est applicable uniquement pour les Services Internet, de Téléphonie mobile et/ou fixe.

Le Client peut être éligible à une compensation si :

le Client a souscrit à un plan tarifaire Internet et/ou de Téléphonie fixe destiné aux consommateurs, en cas d'interruption dans la zone correspondant à l'adresse d'installation du Service;

le Client a souscrit à un plan tarifaire mobile destiné aux consommateurs, en cas d'interruption dans la zone correspondant à son adresse de facturation.

L'interruption de Service doit remplir les conditions ci-après:

durer plus de 8 heures consécutives, comptabilisées à partir de la notification de l'incident par DIGI à l'autorité compétente ou d'un signalement initial émis par un tiers;

être totale, empêchant toute transmission du signal (sont notamment exclues: la simple dégradation de la qualité du signal ou l'interruption partielle, n'entraînant pas de compensation);

résulter d'une défaillance ininterrompue du réseau, affectant l'arrivée du réseau au domicile (sont notamment exclus : les dysfonctionnement du modem, câblage interne ou panne de l'équipement terminal).

causée par un incident spécifique (sont notamment exclues: l'absence de couverture réseau, la fin annoncée d'une technologie de réseau).

doit avoir un impact collectif (affectant plusieurs Clients) sauf pour les Services Internet fixe et de Téléphonie fixe en cas de défaillance matérielle du réseau.

En fonction des situations et si la panne se prolonge au-delà de 8 heures, la compensation pourra être accordée automatiquement ou non, selon les modalités suivantes :

les interruptions de Service Internet et Téléphonie fixe dues à une défaillance matérielle du réseau fixe sont compensées automatiquement.

les interruptions de Service Internet et Téléphonie fixe dues à une défaillance immatérielle du réseau fixe sont compensées automatiquement sous réserve que le Client a notifié la panne et que plusieurs Clients subissent la même panne.

les interruptions de Service mobile sont compensées automatiquement si le Client a notifié la panne et que plusieurs Clients sont impactés.

Le Client doit notifier les pannes et/ou introduire les demandes de compensation légales au plus tard 5 jours suivant la résolution de la panne, en contactant DIGI par e-mail.

Le calcul de la compensation sera basé sur le montant le plus avantageux pour le Client:

1 euro pour la période de 16 heures suivant les 8 premières heures de l'interruption. Pour chaque période supplémentaire de 24 heures, la compensation est majorée de 1 euro et de 0,5 euro pour chaque nouvelle période de 24 heures.

dans le cas d'un abonnement, 1/30ème de la redevance mensuelle pour chaque période de 24 heures d'interruption.

La compensation sera octroyée sous forme d'une note de crédit ou de ristourne à la seule discrétion de DIGI. DIGI se réserve le droit d'offrir des compensations en nature que le Client sera libre d'accepter.

Aucune compensation légale ne sera due (liste non-exhaustive) si :

si une solution technique offerte, même temporaire, a été acceptée par le Client ;

le délai entre le rendez-vous initial et le rendez-vous reporté résulte d'une demande ou d'une absence du Client.

9. Responsabilité

9.1. Responsabilité de DIGI

DIGI ne garantit pas un niveau de qualité minimal pour les Services. DIGI est responsable uniquement si le Client démontre que DIGI a commis une faute contractuelle lourde, en cas de dol par l'un de ses employés ou de ses mandataires, ou en cas de non-respect d'une obligation principale du Contrat. La responsabilité de DIGI est limitée aux dommages directs et matériels prévisibles subis par le Client, à l'exclusion des dommages indirects ou immatériels. DIGI n'est pas responsable des interruptions dues à des cas de force majeure, tels

que des catastrophes naturelles, des grèves, des pandémies etc., ou à tout autre évènement imputable au Client ou à un tiers.

La responsabilité de DIGI à l'égard du Client se limitera, par évènement engageant sa responsabilité, au montant total payé par le Client pour les Services au cours des 24 derniers mois qui précèdent la survenance du dommage.

9.2. Responsabilité du Client

Le Client est seul responsable de tout dommage direct ou indirect, matériel ou immatériel causé à DIGI ou à des tiers lors de l'utilisation des Services. Le Client s'engage à indemniser, défendre et à préserver DIGI en cas de réclamation de tiers découlant de l'exécution des Services par DIGI, par suite de la violation par le Client du Contrat, notamment en cas de fraude ou de violation de droits intellectuels.

Le Client veillera à ce que tous les utilisateurs ayant accès aux Services respectent les obligations présentes et il en assumera l'entière responsabilité.

Le Client veillera à utiliser le réseau uniquement avec des Équipements compatibles et en bon état de fonctionnement. Il veillera à ne pas effectuer ou faire effectuer par un tiers, un branchement sur le réseau de DIGI ni d'utiliser le matériel autre que celui prévu par le Contrat, notamment des équipements pirates permettant d'accéder au Service.

Le Client est responsable en cas de fraude relative au Raccordement, au Branchement, à l'Installation, à l'Activation et/ou aux Équipements mis à sa disposition, tels que mais pas exclusivement le partage de connexion. Dans ce cas, sans préjudice du droit de DIGI de réclamer des dommages et intérêts, le Client sera redevable envers DIGI d'une indemnité forfaitaire de 250 euros par manquement, afin de couvrir le manque à gagner ainsi que les frais de remise en état et les autres frais techniques et administratifs.

Le Client est également seul responsable de la sécurité de ses codes PIN, mots de passe, et de leur utilisation. Le Client mettra en œuvre toutes les mesures nécessaires pour éviter la cybercriminalité et les virus, comme changer régulièrement ses mots de passe en respectant les normes de sécurisation recommandées par SafeOnWeb :

<https://www.safeonweb.be/fr/utilisez-des-mots-de-passe-surs>

Le Client mettra également tout en œuvre pour conserver la confidentialité de ses identifiants et mot de passe. A cet égard, le Client renonce expressément à tout recours contre DIGI.

Le Client est seul responsable des dommages liés à l'utilisation de sa carte SIM ou e-SIM, même en cas de perte ou de vol. Le Client s'engage à avertir immédiatement DIGI de la perte ou du vol. Dans ce cadre, le Client est tenu de respecter ses obligations au titre du Contrat jusqu'à ce qu'il ait informé DIGI et demandé une suspension du Service.

10. Cession, Transfert des droits et décès du Client

Le Client peut céder ses droits et obligations résultant du Contrat à une tierce personne pour certains Services, sous réserve de l'accord préalable écrit de DIGI. Si DIGI accepte cette cession, le nouveau titulaire du Contrat reprend toutes les droits et obligations découlant du Contrat, y compris les paiements et indemnités éventuelles. De surcroît, le Client et le nouveau titulaire devront remplir et signer un formulaire de cession disponible chez DIGI.

DIGI a le droit de transférer librement tout ou partie de ses droits et obligations résultant du Contrat à un tiers de son choix, sans le consentement du Client.

En cas de décès du Client, le Contrat continue à l'égard de la succession jusqu'à sa résiliation ou sa cession à une personne résidant à la même adresse que le Client décédé. Aucune indemnité de résiliation anticipée ne sera due si les ayants droit notifient le décès à DIGI par tout moyen écrit complété par un document justificatif.

11. Réclamation et intervention du médiateur

11.1. Réclamation introduite auprès de DIGI

Le Client peut envoyer toute réclamation à DIGI soit en utilisant le formulaire de contact sur le [Site](#), soit par courrier postal à l'attention du Département Customer Care à l'adresse suivante : DIGI Communications NV - Rue de l'Hôpital, 31 - 1000 Bruxelles.

Pour les réclamations relatives à une facture, le Client dispose d'un délai de 30 jours suivant le débit de son compte bancaire ou de la réception de la facture pour contester le montant. Passé ce délai, la facture sera considérée par DIGI comme définitivement acceptée. Le paiement reste exigible à la date convenue, sauf si le Client a introduit une plainte, déclarée recevable auprès du Service de Médiation conformément à l'article 11.2 des présentes. En cas de suspension du Service, le Client dispose d'un délai de 5 jours calendaires suivant la suspension pour introduire une réclamation. A défaut, le Client ne pourra pas réclamer une indemnisation à DIGI due à ladite suspension.

11.2. Plainte introduite auprès du Service de Médiation

Si le Client demeure insatisfait du traitement réservé par DIGI à une plainte qu'il aura formulé, il peut adresser une réclamation au service de Médiation pour les Télécommunications institué légalement auprès de l'Institut belge des services Postaux et des Télécommunications :

Ellipse Building, Bd. du Roi Albert II 8 bte3, 1000 Bruxelles :

Tél : 02 223 06 06 – Fax 02 219 77 88 ;

en vous présentant aux bureaux du service de médiation, uniquement sur rendez-vous, pendant les heures d'ouverture (de 9h00 à 17h00) ;

en complétant les formulaires mis à disposition sur le site : <http://www.ombudsmantelecom.be>.

Le service de Médiation ne reçoit d'instruction d'aucune instance et reste complètement indépendant des fournisseurs de services de communications électroniques. La plainte sera recevable si le Client a entamé une démarche préalable auprès de DIGI. Toute plainte devra être introduite par le Client par écrit en français, néerlandais, allemand ou anglais.

12. Preuves

Pour toute demande par le Client auprès de DIGI, comme souscrire à un Service, activer une Option, ou changer de Service, DIGI enregistre et conserve ces demandes dans son système informatique. Le Client

reconnait que ces enregistrements sont considérés comme des preuves officielles des demandes du Client auprès de DIGI.

13. Traitement des données

Pour fournir ses Services et exécuter le Contrat, DIGI collecte notamment les informations personnelles suivantes : nom, adresse, email, date de naissance, numéros de téléphone, adresse de domiciliation, nationalité, données Itsme® etc. DIGI enregistre également les détails de l'abonnement du Client et les Options choisies. En cas de changement d'opérateur, DIGI conservera le numéro Easy Switch du Client et les numéros de téléphone à transférer. Pour assurer le paiement des Services par le Client, DIGI conserve également les données de facturation et de paiement telles que le numéro de compte bancaire du client ou de domiciliation, ainsi que l'historique des paiements. Si le Client crée un compte personnel, DIGI enregistre ses identifiants et mot de passe. Pour la bonne exécution du Contrat, DIGI enregistre également la trace de toute interaction avec le Client tels que des appels vers le support DIGI, la visite d'un technicien, l'envoi de courriers ou l'échange d'e-mails ou de messages électroniques.

Par ailleurs, dans le cadre de la fourniture de ses Services, DIGI recueille et traite de nombreuses données concernant le Client et l'utilisation qu'il fait des Services. DIGI recueille ainsi toutes les données techniques relatives aux Équipements et carte(s) SIM fournis telles que les numéros relatifs aux cartes SIM (IMSI, ICCID), le numéro d'équipement international mobile (IMEI), le numéro de router, les codes PIN/PUK, les types et numéros d'identification des routers et décodeurs ou Équipements terminaux vendus ou offerts par DIGI. DIGI recueille également les données relatives aux connexions aux Services telles que les logs de connexion, la MAC address, l'adresse IP ou la géolocalisation, les données de consommation, le volume de consommation des Services (volumes de consommation internet fixe et mobile, minutes d'appels, nombre de SMS/MMS envoyés et reçus). DIGI collecte également les données relatives à la navigation sur internet (heure/date de la connexion internet, sites visités) ainsi que celles relatives à l'usage de des connexions téléphoniques (durée des appels, durée entre la composition du numéro et le début de l'appel, numéros d'appel et numéros appelés, appels non aboutis, origines et destinations des SMS/ MMS).

Pour plus d'informations, le Client peut consulter la Privacy Notice de DIGI disponible sur le [Site](#).

14. Modifications des Conditions Générales ou du contrat d'abonnement

DIGI s'engage à informer le Client un mois avant l'entrée en vigueur de toute modification des conditions générales ou du Contrat à durée indéterminée qui aurait un impact pour le Client. Si le Client n'est pas d'accord avec ces modifications, il peut résilier son Contrat sans frais dans les trois mois suivant la notification de la modification. Le droit à résiliation sans frais n'est pas ouvert au Client, si les modifications sont à l'avantage du Client, qu'elles sont purement administratives, sans impact négatif, ou imposées par la loi, y compris les ajustements de prix liés à l'indice des prix à la consommation.

15. Sécurité et intégrité du réseau

DIGI met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles conformes aux normes de l'industrie pour garantir la sécurité de son réseau et ses Services. En cas de menace de sécurité ou d'abus du Service, DIGI peut changer le login ou mot de passe du Client en l'informant de ce changement. DIGI veillera à informer le

Client individuellement s'il existe une menace pour la sécurité et pourra éventuellement conseiller le Client sur les mesures de protection à prendre.

Si DIGI détecte un abus ou une fraude de la part du Client ou d'un tiers utilisant son Service, DIGI peut prendre des mesures à l'encontre du Client, y compris suspendre ou résilier le Service afin de protéger le réseau. Si le manquement ne cesse pas ou que le Client ne prend aucune mesure nécessaire pour y remédier, DIGI peut, sans préjudice du droit de réclamer des dommages et intérêts et résilier le Contrat.

Si un Modem Propre provoque des perturbations pour un ou plusieurs utilisateurs, ou s'il ne respecte pas les exigences techniques et de sécurité établies, DIGI se réserve le droit de suspendre les services du Client.

16. Vente à distance et vente hors établissement

Si le Client souscrit à un Service DIGI à distance ou hors établissement, il dispose de 14 jours calendrier à dater du lendemain du jour de la conclusion du Contrat pour annuler sa souscription sans pénalités ni justification. Dans ce cadre le Client devra remplir le [formulaire de rétractation](#) disponible sur le Site ou procéder à une déclaration écrite claire indiquant expressément la renonciation du Client au Service. En cas de rétractation, le Client devra également procéder au renvoi de tout éventuel équipement qu'il a reçu lors de sa souscription dans les 14 jours calendriers suivant la notification de renonciation, à ses frais. DIGI remboursera tous les paiements effectués dans les 14 jours suivant la notification par le Client de sa rétractation. DIGI peut différer le remboursement jusqu'à restitution de l'Équipement ou de la preuve de son envoi par le Client. Si le Client a commencé à utiliser un Service avant la fin du délai de rétractation, il est tenu de payer le montant équivalent au prorata de son utilisation. Le Client reconnaît que le droit à rétractation n'est pas applicable pour les contenus numériques activés avant la fin du délai de rétractation.

17. Juridiction et Droit Applicable

Le Contrat est régi par le droit belge. Tout différend concernant l'interprétation ou l'exécution du Contrat sera de la compétence exclusive des juridictions de l'arrondissement de Bruxelles.

Conditions spécifiques propres aux différents services

1. Service Internet

1.1. Conditions d'utilisation

Le Service internet illimité de DIGI est destiné uniquement à un usage privé et personnel. Le Client bénéficie d'une utilisation intensive du Service internet. Sauf, si DIGI détecte une utilisation anormale du Service telle que la fraude, des comportements abusifs ou des actes portant atteinte aux droits de tierce personne, notamment à leurs droits de propriété intellectuelle. Cette mesure est mise en place pour assurer une expérience optimale à tous les Clients.

Le Client s'engage à respecter toutes les indications fournies par DIGI concernant l'accès et la consommation du Service Internet, en particulier en ce qui concerne le volume et la vitesse, afin de garantir un niveau de qualité de service pour tous les Clients. DIGI se réserve en outre le droit de restreindre, suspendre ou résilier l'accès au Service en cas d'usage abusif, illicite ou anormal. Sont notamment considérés comme tels :

toute activité visant à perturber ou compromettre le fonctionnement du réseau (par exemple, des attaques de type DDoS) ;

toute tentative d'accès non autorisé à des systèmes ou données ;

la diffusion de logiciels malveillants (virus, vers, logiciels espions, etc.) ;

l'utilisation de systèmes automatisés (bots, crawlers, etc.) susceptibles de surcharger l'infrastructure ou de perturber l'accès des autres utilisateurs ;

toute utilisation incompatible avec un usage résidentiel ou professionnel normal, telle que la revente du service ou l'hébergement de serveurs publics sans accord préalable.

DIGI pourra éventuellement appliquer, dans ce cadre, des mécanismes de contrôle raisonnables, proportionnés et fondés sur des indicateurs objectifs liés à de tels risques.

Les vitesses de téléchargement annoncées sont des vitesses maximales. En pratique, tous les clients ne les atteignent pas. La vitesse réelle de téléchargement au domicile du Client dépend de plusieurs facteurs, tels que l'installation informatique du Client, le trafic réseau, le nombre de clients connectés, les conditions du réseau, le type de connexion, etc.). Ces facteurs doivent être optimisés pour atteindre la vitesse maximale.

1.2. Droits d'auteur

Les programmes diffusés par DIGI sont protégés par la législation relative au droit d'auteur. Il est donc interdit d'enregistrer, copier ou fixer le contenu des programmes sur tout autre support ou diffuser ces programmes à des fins autres que privées. Les coûts liés aux droits d'auteur sont inclus dans le prix de l'abonnement DIGI payé par le Client. Cette mesure assure le respect des droits des tiers.

1.3. Protection des données informatiques

En tant qu'utilisateur du Service internet de DIGI, le Client est entièrement responsable de l'utilisation, conformément aux lois en vigueur, y compris celle relative au droit d'auteur. Le Client s'engage à agir en tant que personne prudente et raisonnable afin de ne pas perturber le fonctionnement du Service.

DIGI n'est aucunement tenue responsable des conséquences liées à l'utilisation du Service, ni du contenu des données informatiques transmis ou reçues.

Le Client reconnaît que DIGI ne contrôle pas ces données et ne peut être tenue responsable de tout dommage ou perte de données sur votre système informatique, ainsi que des dommages causés par une tierce personne.

2. Services de téléphonie fixe et mobile

2.1. Annuaire

Si le Client souhaite une inscription gratuite dans l'annuaire local il devra contacter DIGI et en faire la demande expresse. Le Client est seul responsable de l'exactitude des informations fournies pour la publication. DIGI se réserve le droit de suspendre la parution pour diverses raisons, notamment en cas d'inexactitude des informations, d'atteinte à l'image de l'annuaire, de violation des droits de tiers, ou de non-conformité à la législation en vigueur. Les annuaires permettent de retrouver le numéro de téléphone du Client à partir de son nom et adresse.

2.2. Portabilité

Lorsqu'un Client souhaite conserver son numéro de téléphone en changeant d'opérateur, il autorise DIGI à effectuer au nom du Client, toutes les démarches nécessaires auprès du nouvel opérateur pour le portage de son numéro.

Le Client doit toutefois respecter ses engagements envers son ancien opérateur. DIGI effectuera le portage dans le respect de la législation en vigueur. DIGI n'est toutefois pas tenue responsable des retards ou échecs qui ne lui sont pas imputables ou qui sont dus à des raisons techniques.

Si la portabilité n'a pas pu être effectuée conformément à la législation en vigueur, et sous réserve d'une demande expresse du Client, celui-ci pourra prétendre aux indemnités suivantes en cas de retard dans l'exécution du portage de son numéro :

pour les portages simples : 3 euros par jour de retard par numéro porté ;

pour les portages complexes : 5 euros par jour de retard par numéro porté.

Un retard dans l'exécution du portage de numéro est constaté lorsque le portage de numéro n'a pas été activé dans un délai de 1 jour ouvrable :

après la date d'Installation et l'Activation de la ligne, en cas de portage de numéros géographiques ou non géographiques, à l'exception des numéros mobiles ;

après la date d'envoi de la demande de validation du portage du numéro, si le Client souhaite que son numéro mobile soit porté directement, ou après la date de portage convenue entre le Client et DIGI, dans le cas de portage simple d'un numéro mobile ;

après la date de réception de la validation de la demande de portage de numéro, si le Client souhaite que son numéro mobile soit porté directement, ou après la date du portage de numéro convenue entre le Client et DIGI, dans le cas d'un portage numéro complexe d'un numéro mobile.

La compensation totale est égale au nombre de jours entre la date visée à l'alinéa précité et la date à laquelle le portage de numéro a effectivement eu lieu, multiplié par les montants prévus. Les demandes d'indemnité doivent toujours être introduites dans un délai de 6 mois après la demande de portage d'un numéro. DIGI est administrativement responsable du traitement des demandes concernant la compensation et le paiement de la compensation. En cas de résiliation d'un Contrat d'abonnement au service de téléphonie, pour quelque cause que ce soit, la portabilité du ou des numéro(s) y relatif(s) pourra être demandée pendant un mois après la date de résiliation.

2.3. Accès aux services d'urgence

Les Services de téléphonie fixe et mobile de DIGI, offrent un accès gratuit aux numéros d'urgence belges et au numéro européen unique (112), 24h/24, 7j/7. Certains services d'urgence, tels que le 112, sont accessibles même dans des zones où DIGI ne dispose pas de couverture. DIGI transmet la localisation de l'appelant aux services d'urgence pour une assistance rapide. Pour la téléphonie fixe, la localisation est déterminée en fonction de l'adresse communiquée par le Client lors de sa souscription au Service.

2.4. Appels malveillants ou dérangeants

Si le Client reçoit des appels indésirables ou malveillants, il peut contacter DIGI qui prendra les mesures appropriées. Si les appels persistent, le Client a également la possibilité de déposer une plainte auprès du Service de Médiation pour les Télécommunications conformément à l'article 11.2.

2.5. Conditions d'utilisation du service de téléphonie fixe

Le Client doit utiliser le Service en conformité avec la législation et de manière raisonnable. Il est interdit d'utiliser le Service comme un relais de communication, sur des lignes groupées ou une ligne RNIS, ou de le connecter à un PABX. En cas d'utilisation inappropriée du Service, DIGI se réserve le droit de facturer les surconsommations, de suspendre le Service, ou de résilier le Contrat conformément à l'article 5.5.

Le Service de téléphonie fixe illimité de DIGI est destiné à un usage normal, personnel et privé. Un usage est considéré comme anormal s'il dépasse 3000 minutes d'appel par mois vers des destinations fixes et mobiles. En cas de dépassement, DIGI facturera 0,0121€ par minute supplémentaire vers des réseaux fixes et mobiles. Les appels vers des numéros internationaux et spéciaux sont soumis aux tarifs en vigueur de DIGI. Les appels seront facturés à la seconde après les 30 premières secondes. DIGI se réserve également le droit de suspendre le Service en cas d'usage excessif.

2.6. Conditions d'utilisation du Service de téléphonie mobile

Lors de la souscription au Service, le Client pourra choisir entre une carte SIM physique ou une eSIM, associée à chaque numéro attribué. Si le Client opte pour une carte SIM, avec un code PIN et un code PUK (clé de déblocage), il devra l'insérer dans son appareil afin d'accéder au Service. Si le Client choisit l'eSIM, celle-ci est directement intégrée à son smartphone, sous réserve que celui-ci soit compatible. L'activation de l'eSIM devra se faire via son espace personnel MyDIGI.

La carte SIM physique et l'eSIM sont désignées indistinctement comme la « Carte ».

Le Client s'engage à utiliser la Carte et le Service de manière normale et responsable, en évitant tout usage interdit ou inapproprié, tel que l'envoi de SPAM, l'utilisation de la Carte dans des appareils non conformes, ou toute utilisation perturbant le réseau de DIGI. L'usage frauduleux, la revente ou la contrefaçon de la Carte est strictement interdite. L'achat d'un nombre anormalement élevé de Cartes sera considéré comme contraire à un usage privé. Dans tous ces cas, DIGI se réserve le droit de désactiver la Carte sans préavis.

En cas de perte, vol ou altération de la Carte, le Client doit en informer DIGI pour obtenir une nouvelle Carte, laquelle sera facturée selon les tarifs en vigueur. Le remplacement de l'eSIM ou de la SIM demandé par le Client (par exemple le passage de la SIM à l'eSIM, de l'eSIM à la SIM) est soumis aux frais applicables tels qu'ils figurent dans la liste des prix de DIGI susmentionnée. Le Client reste responsable pour l'utilisation et le paiement des Services jusqu'à ce qu'il demande la suspension de la Carte et que DIGI soit en mesure de la désactiver.

Le Service mobile de DIGI permet des connexions au sein de son réseau et avec d'autres réseaux téléphoniques. Le Client peut demander à limiter ou suspendre ces connexions, sauf pour les appels en itinérance sous couverture d'un opérateur non intégré au protocole Camel. Dans ce cas, DIGI ne peut contrôler en temps réel les consommations.

En Belgique, les offres incluent des appels, des SMS et un volume d'internet mobile valables vers tous les réseaux fixes et mobiles belges.

Dans l'Espace économique européen (EEE), ces mêmes services sont valables vers les réseaux belges et de l'EEE.

Ces inclusions ne sont pas reportables au mois suivant.

Les communications vers des numéros spéciaux ou surtaxés, ainsi que les services de tiers, peuvent entraîner des coûts supplémentaires.

Les communications depuis la Belgique vers l'extérieur de l'EEE, l'utilisation d'internet mobile hors de l'EEE et les connexions à des réseaux non terrestres sont facturées en supplément selon les tarifs en vigueur.

Les pays de l'EEE sont : Allemagne, Autriche, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Gibraltar, Grèce, Guadeloupe (Antilles Françaises), Guyane Française, Hongrie, Îles Åland (Finlande), Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Martinique (Antilles Françaises), Mayotte, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Réunion (La), Roumanie, Royaume-Uni, Saint-Barthélemy (Antilles Françaises), Saint-Martin (Antilles Françaises), Slovaquie, Slovénie et Suède), ainsi que l'Islande, le Liechtenstein et la Norvège.

Lorsque le Client voyage dans l'Union européenne avec le même niveau de technologie de réseau disponible qu'en Belgique, il bénéficie des mêmes Services mobiles qu'en Belgique. À l'étranger, la carte SIM ou eSIM peut automatiquement se connecter à un réseau partenaire de DIGI, mais le Client a la liberté de choisir manuellement un autre réseau sans frais supplémentaires, à condition que DIGI ait un accord de roaming avec cet opérateur. Certains Services pourraient être indisponibles ou entraîner des frais supplémentaires lors de déplacements à l'étranger.

Les coûts des données d'itinérance (roaming) sont limités à 60,50 € TVA incluse. Lorsque 80 % de ce montant a été consommé, le Client en est informé par SMS et cette notification est également envoyée lorsque la limite maximale susmentionnée est atteinte. Dans ce cadre, l'accès à l'internet en itinérance sera bloqué et le Client pourra réactiver le service selon les conditions envoyées dans le message l'informant que la limite maximale a été atteinte. Si la consommation enregistrée au cours d'une période de facturation mensuelle dépasse la limite de 121 € TTC, le Client sera notifié par SMS et le Service sera suspendu, à moins que le Client ne demande (par téléphone ou dans MyDIGI) la poursuite de la fourniture du Service conformément aux règles envoyées dans le message de notification. Si le Client choisit de continuer à utiliser l'accès internet en roaming au-delà de cette limite réglementaire, des notifications supplémentaires seront envoyées pour chaque tranche de 60,50 € TTC de consommation supplémentaire de données en roaming.

Dans les pays membres de l'EEE, les appels émis sont facturés à la seconde à partir de la 31^e seconde et les appels reçus sont facturés à la minute. La consommation d'Internet mobile est facturée par paliers de 1 KB.

Hors des pays membres de l'EEE, les appels émis et reçus sont facturés à la minute. La consommation d'Internet est facturée par paliers de 1 KB.

DIGI décline toute responsabilité concernant le contenu des communications et messages envoyés ou reçus par le Client. Le Service mobile illimité de DIGI est destiné à un usage normal, personnel et privé. L'usage est réputé normal dans les limites suivantes : un maximum de 6000 minutes d'appel et 6000 SMS par mois, ou entre 200 et 500 SMS par jour, sans dépasser 100 SMS par heure, ni plus de 30 SMS de même longueur ou vers plus de 30 destinataires différents par heure. De plus, l'usage est considéré comme anormal si le Client dépasse 300 SMS de différence entre les SMS envoyés et reçus sur le mois (c'est-à-dire un déséquilibre net entre les SMS sortants et entrants) ou s'il envoie des SMS à plus de 250 destinataires différents par mois. L'utilisation dépassant ces limites sera bloquée et ne sera pas facturée. Tant en Belgique que dans l'Union Européenne, une fois le volume

de données inclus dans l'offre atteint, la consommation de data supplémentaire sera facturée à 0,0006 € par MB (ou 0,6 € par GB). Les minutes, SMS et données non utilisés ne sont pas reportables au mois suivant.

Dernière mise à jour : 07/07/2025