

**Termes
et
Conditions**

TADAAM



Contenu

1. DÉFINITIONS	3
2. CHAMP D'APPLICATION DES CONDITIONS ET COMPOSITION DU CONTRAT	5
3. CONCLUSION, EXÉCUTION ET RÉSILIATION DU CONTRAT PAR TADAAM	5
4. TELEVISION TADAAM	5
5. INTERNET TADAAM	7
6. TADAAM MOBILE	8
7. ENTRÉE EN VIGUEUR ET DURÉE DU CONTRAT	15
8. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉ DE TADAAM	15
9. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉ DU CLIENT	16
10. FRAIS ET COMPENSATIONS	17
11. SOMMAIRE ET MODALITÉS DE PAIEMENT	17
12. PAUSE	18
13. ANNULATION PAR LE CLIENT	18
14. TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES	18
15. LES PLAINTES	18
16. TRANSFERT ET MODIFICATION DU CONTRAT	19
17. LOI APPLICABLE	19

1. DÉFINITIONS

Les termes avec une majuscule dans ces conditions ont la signification suivante:

1.1 Récapitulatif des paiements : le descriptif des coûts et frais liés au (x) Service (s) fourni (s) ou à fournir au Client.

1.2 Contrat : le Contrat entre TADAAM et le Client relatif aux Services commandés par le Client, composé des présentes conditions générales, de la fiche d'information, de la Grille Tarifaire, du résumé du Contrat, de la confirmation de commande et des autres dispositions mentionnées dans les documents susvisés. Ce Contrat remplace tous les accords oraux ou écrits précédents.

1.3 Services : les services offerts par TADAAM, y compris Internet TADAAM, télévision TADAAM, TADAAM Mobile.

1.4 Utilisateur(s) final (s) : la personne physique qui, de par sa relation avec le Client, utilise les Services TADAAM dans un cadre privé, par exemple les membres de sa famille.

1.5 eSim : une « SIM intégrée », une SIM intégrée à un Appareil compatible qui contient les informations nécessaires sous forme numérique pour accorder au Client l'accès aux services mobiles et l'identifier sur le Réseau Mobile.

1.6 Contenu : toutes les données, informations ou services possibles auxquels le Client peut accéder via le service mobile (par exemple via Internet, intranet ou autres applications) et/ou que le Client peut consulter, envoyer, recevoir, télécharger, etc. via le service mobile.

1.7 Client, Vous, Votre : la personne physique avec laquelle TADAAM conclut le présent Contrat, y compris toute personne qui agit ou dont nous pouvons raisonnablement supposer qu'elle agit avec Votre autorisation ou votre connaissance.

1.8 Réseau mobile : le réseau de communications mobiles

1.9 Client, Vous, Votre : la personne physique avec laquelle TADAAM conclut le présent Contrat, y compris toute personne qui agit ou de qui nous pouvons raisonnablement supposer qu'il agit avec Votre autorisation ou à votre connaissance.

1.10 Liste de prix : la grille tarifaire publiée sur www.tadaam.be applicable aux Services.

1.11 TADAAM: nom commercial sous lequel Telenet offre les services.

1.12 Équipement TADAAM: l'équipement que TADAAM met à la disposition du client pendant la durée du Contrat, y compris un modem, un boîtier TV et une carte SIM.

1.13 Internet TADAAM : le service internet proposé par TADAAM.

1.14 TADAAM MOBILE : les services de téléphonie mobile et/ou de données mobiles sur le Réseau Mobile proposés par TADAAM.

1.151 Telenet : Telenet BV, dont le siège social est à 2800 Malines, Liersesteenweg 4 et dont le numéro d'entreprise est 0473 416 418.

1.16 Appareil : L'appareil de communication avec lequel le Client utilise les services mobiles.

2. CHAMP D'APPLICATION DES CONDITIONS ET COMPOSITION DU CONTRAT

2.1 Les présentes conditions générales décrivent l'intégralité des droits et obligations existant entre le Client et TADAAM en ce qui concerne les Services. Le Client déclare (i) être suffisamment informé du contenu de ces termes et conditions et des caractéristiques des Services et (ii) avoir reçu et accepté ces termes et conditions.

2.2 Le client ne peut en aucun cas modifier ou remplacer le Contrat, sauf convention écrite contraire.

3. CONCLUSION, EXÉCUTION ET RÉSILIATION DU CONTRAT PAR TADAAM

3.1 TADAAM se réserve le droit, sans aucune indemnité, de ne pas conclure le Contrat, de résilier un Contrat existant, de le suspendre ou de le dissoudre dans l'une des situations suivantes:

- des raisons techniques;
- données client incorrectes ou utilisation abusive de celles-ci;
- des signes sérieux de fraude, d'absence de crédit ou de non-paiement de nos produits ou services. Ceci est évident, par exemple, à partir d'un historique précédent de défaut;
- utilisation d'un produit ou d'un service TADAAM contraire au Contrat, aux dispositions légales ou réglementaires, à l'ordre public ou aux bonnes mœurs, ou si le bon fonctionnement ou l'intégrité du réseau est endommagé; et / ou
- en cas d'urgence ou en cas d'ordonnance et / ou de décision du gouvernement ou du tribunal.

3.2 Le client fournit à TADAAM toutes les informations nécessaires à la conclusion du Contrat. Le Client s'engage à informer immédiatement TADAAM de toute modification de ses coordonnées et de ses données personnelles.

4. TELEVISION TADAAM

4.1 TADAAM met à disposition du Client les services de télévision mentionnés dans l'infofiche. La Télévision TADAAM est accessible en Belgique et dans tous les autres États membres de l'Union européenne pour les clients ayant un séjour stable et effectif en Belgique mais séjournant temporairement dans un autre État membre. TADAAM peut à tout moment subordonner la disponibilité de la Télévision TADAAM à la condition que le Client fournisse la preuve suffisante d'un séjour stable et effectif en Belgique.

4.2 Le nombre d'utilisateurs pouvant utiliser la Télévision TADAAM simultanément dans le même abonnement et le nombre d'appareils pouvant être enregistrés sont limités. Pour plus d'informations, voir les spécifications du produit sur www.tadaam.be.

4.3 L'accès à la Télévision TADAAM est en tout état de cause limité aux utilisateurs finaux faisant partie de la famille du client et résidant en permanence à la résidence permanente du client (ce

qui peut être prouvé par une preuve de domicile, par un autre enregistrement officiel pertinent auprès de la résidence du client). adresse).

4.4 L'accès à la Télévision TADAAM peut dépendre d'un certain nombre d'éléments tels que: • avoir accès à un réseau mobile ou fixe fonctionnant correctement, • avoir (et éventuellement enregistrer) un terminal compatible disposant des spécifications techniques requises pour (les fonctionnalités) du service, • l'activation du service par TADAAM. • l'identification de l'utilisateur final au moyen d'un nom d'utilisateur et / ou d'un mot de passe ou d'un code PIN,

4.5 Vous pouvez économiser jusqu'à 200 heures d'enregistrements pour un maximum de 60 jours.

4.6 D'autres restrictions peuvent être mises en œuvre à la suite de décisions des autorités compétentes et / ou des titulaires de droits.

4.7 En ce qui concerne TADAAM et les tiers potentiels, le Client reste seul responsable de toute utilisation de la Télévision TADAAM dans le cadre de son abonnement, et cette utilisation est toujours facturée exclusivement au Client.

4.8 TADAAM n'assume aucune responsabilité éditoriale pour le contenu des chaînes et émissions enregistrées, qui est uniquement entre les mains des radiodiffuseurs et des autres fournisseurs de contenu audio et audiovisuel. Les informations sur les chaînes et les émissions sont fournies sur la base des informations que TADAAM reçoit des radiodiffuseurs et autres fournisseurs, et sont purement informatives. TADAAM n'est pas responsable de la licéité (du contenu et / ou des informations concernant) des chaînes et émissions, qui est exclusivement détenu par les radiodiffuseurs et les autres fournisseurs.

4.9 Il est possible que le client puisse accéder via la Télévision TADAAM à des services (payants ou non) de tiers (tels que des services audio et / ou audiovisuels sur demande, des applications, des jeux vidéo, des contenus audiovisuels, des publications, des sites Web, des services de paiement, des informations). etc.) Des conditions supplémentaires émanant de tiers peuvent s'appliquer à ces services. TADAAM décline toute responsabilité quant aux informations, à la livraison, à l'utilisation et aux coûts supplémentaires de ces services.

4.10 La propriété intellectuelle (y compris les droits de marque, droits d'auteur et droits connexes) sur le service de télévision de TADAAM et le contenu audio et audiovisuel appartiennent exclusivement à TADAAM et à ses fournisseurs.

4.11 Le client et les utilisateurs finaux acquièrent un droit personnel et limité d'utilisation sur la Télévision TADAAM et le contenu audio et audiovisuel, conformément aux dispositions du présent Contrat et aux fonctionnalités du service de télévision TADAAM. Les droits d'utilisation qui ne sont pas explicitement accordés au client et aux utilisateurs finaux par le présent Contrat

ou par la loi restent explicitement réservés à TADAAM et à ses fournisseurs.

4.12 Le Client s'engage à ne contourner aucune mesure technique protégeant ou limitant l'utilisation du contenu audio et audiovisuel, ainsi qu'à se conformer à toutes les restrictions qui lui sont communiquées concernant l'utilisation de ce contenu.

4.13 Le client reconnaît que, pour certains contenus audio et audiovisuels, des restrictions spécifiques aux droits des utilisateurs peuvent être imposées par les fournisseurs de TADAAM. Le Client garantit pleinement TADAAM contre toute réclamation de fournisseurs ou de tiers pour non-respect des obligations énoncées dans le présent article.

4.14 Les dispositions de l'article 5.3. L'utilisation de noms d'utilisateur et de mots de passe s'applique également aux noms d'utilisation et aux mots de passe de la Télévision TADAAM.

5. INTERNET TADAAM

5.1 Général

- TADAAM met à disposition du Client les services internet mentionnés dans l'infocarte. L'Internet TADAAM est uniquement disponible en Belgique. L'accès au service Internet TADAAM peut dépendre d'un certain nombre d'éléments, tels que l'accès à un réseau mobile de TADAAM fonctionnant correctement.

5.2 Obligations spécifiques du TADAAM

- TADAAM s'est engagée à renforcer la sécurité du réseau TADAAM, en minimisant les abus potentiels. Avec cela, TADAAM ne peut exclure toute forme d'utilisation non conforme.
- TADAAM n'assume donc aucune responsabilité pour les virus, les courriers électroniques indésirables, les intrusions via des ports non protégés ou tout autre crime informatique de la part de tiers.
- TADAAM prendra des mesures contre les abus commis sur le réseau TADAAM par ses clients et les utilisateurs de ses services, dans la mesure où TADAAM en est consciente. En cas d'urgence, TADAAM peut suspendre immédiatement la connexion pour une période temporaire afin de préserver l'intégrité du réseau. Si l'abus ne prend pas fin, TADAAM peut décider de suspendre la souscription en question ou de prendre les autres mesures prévues dans les conditions.
- En cas d'abus sur d'autres réseaux ou par des personnes dont l'adresse IP n'a pas été attribuée par TADAAM, l'administrateur de l'adresse IP concernée doit être averti afin qu'il puisse identifier son client et prendre les mesures nécessaires.
- TADAAM peut, à la demande de tiers autorisés, bloquer certaines informations illégales sur Internet.

5.3 Obligations spécifiques du client

5.3.1 L'utilisation de noms d'utilisateur et mots de passe

- Pour accéder au service Internet TADAAM, un ou plusieurs noms d'utilisateur et mots de passe personnels sont attribués au client. Le client est responsable de la confidentialité, de la sécurité et de l'utilisation appropriée de celles-ci. Le mot de passe et le nom d'utilisateur ne sont pas demandés par TADAAM, sauf si cela est strictement nécessaire pour une intervention et uniquement en cas d'intervention téléphonique ou en réponse à un courrier électronique du Client.
- Toute utilisation d'un Service après avoir fourni un nom d'utilisateur et un mot de passe valides

sera considérée comme une preuve d'utilisation par le Client. Si vous avez des raisons de penser qu'un nom d'utilisateur ou un mot de passe est devenu connu d'une personne non autorisée à l'utiliser, ou qu'un nom d'utilisateur ou un mot de passe est utilisé ou pourrait être utilisé de manière non autorisée, Vous devez le signaler immédiatement.

- Si TADAAM a des raisons de croire que la confidentialité et / ou la sécurité est en jeu ou est violée ou que le service Internet TADAAM est utilisé de manière abusive, TADAAM peut modifier votre nom d'utilisateur ou votre mot de passe, vous en serez informé.
- Si vous avez oublié votre nom d'utilisateur ou votre mot de passe, vous pouvez en demander un nouveau via Mon TADAAM, dans la mesure où vous vous conformez aux contrôles de sécurité que TADAAM a configurés à cet effet.

5.3.2 Consommation du service Internet TADAAM, restrictions d'accès et consommation du service Internet

- Le Client s'engage à empêcher de quelque manière que ce soit l'utilisation du service Internet TADAAM par d'autres utilisateurs, ni par le réseau TADAAM.
- Pour des raisons techniques inévitables, TADAAM peut être amené à modifier certaines spécifications de la formule d'abonnement choisie afin de pouvoir continuer à garantir la continuité des services à tous les clients. Ces modifications sont nécessaires pour pouvoir continuer à assurer le service demandé à tous les clients.

5.3.3 Limitations relatives à la carte SIM

- Le client s'engage à ne pas utiliser la carte SIM d'une autre manière que celle prévue dans le Contrat.
- Les cartes SIM sont destinées à un usage personnel uniquement et ne peuvent pas être utilisées dans le cadre de la revente de la communication ou du réacheminement. Les infractions donneront lieu à une indemnité forfaitaire de 1 000 EUR par infraction.

5.4 Politique d'utilisation équitable

TADAAM comprend un volume illimité. Avec un réseau mobile, une bonne expérience Internet ne dépend pas seulement d'une bonne couverture mobile, mais l'occupation de ce réseau joue également un rôle important. Afin de donner à tous les clients TADAAM la meilleure expérience Internet possible sans devoir intervenir inutilement avec des restrictions de volume, nous optons pour une «politique d'utilisation équitable» qui ne sera appliquée que si nous constatons que l'expérience de certains clients TADAAM est influencée négativement par l'utilisation d'autres membres de TADAAM. Concrètement, cela signifie que dès que votre utilisation d'Internet dépasse 300 Go au cours de la période actuelle, nous pouvons réduire votre vitesse à 5 Mbps, ce qui est largement suffisant pour regarder la télévision avec TADAAM de manière qualitative. Cependant, nous n'interviendrons que si nous remarquons que d'autres clients de TADAAM rencontrent des difficultés lors de l'utilisation de leur service. Votre volume reste illimité.

6. TADAAM MOBILE

6.1 Général

6.1.1 TADAAM fournit au Client les services de téléphonie mobile et/ou de données mobiles mentionnés dans la fiche d'information sur le Réseau Mobile.

6.1.2 L'activation du Service est effectuée numériquement par le Client lui-même conformément aux instructions fournies par TADAAM.

6.1.3 TADAAM s'engage à utiliser tous les moyens raisonnables pour assurer l'accès, la sécurité, la fiabilité et le bon fonctionnement du Service de la manière la plus fluide possible. Toutefois, le Client comprend et accepte que :

- (i) TADAAM, entre autres, ne peut garantir que toutes les données pourront être fournies de manière ininterrompue, sous la forme correcte et dans un certain délai ;
- (ii) le Service peut être perturbé par des sources ou des obstacles externes (par exemple, influencer la transmission de signaux radio par des bâtiments, des usines, des reliefs, etc.) ; et
- (iii) la qualité du Service dépend également de l'Appareil qu'il utilise.

6.1.4 TADAAM détermine elle-même le moyen (techniquement) le plus approprié pour fournir le Service et n'a aucune obligation d'étendre le Réseau Mobile ou d'augmenter sa capacité.

6.1.5 TADAAM a le droit de suspendre ou d'interrompre les services mobiles si les cartes eSIM utilisées par un Client ont fait l'objet d'une revente organisée à des personnes ne résidant pas en Belgique ou n'ayant pas de lien stable avec la Belgique.

6.2 Abonnements

Si le Client n'utilise pas son abonnement pendant une durée de 12 mois, TADAAM a le droit de résilier l'abonnement et les éventuelles options associées et de reprendre le numéro de mobile (avec pour conséquence que le numéro sera définitivement perdu pour le Client).

6.3 Obligations de TADAAM

6.3.1. Numéro de portable

- 1 numéro de mobile est attribué par eSim.
- Sauf si le Client utilise la procédure de portabilité du numéro, il n'a pas le droit de demander un numéro de mobile spécifique lors de la connexion, de faire modifier ultérieurement le numéro de mobile ou de conserver le numéro de mobile lors de la résiliation du Contrat. Le Client ne peut plus prétendre à un numéro de mobile qui aurait été transféré à un Utilisateur.
- TADAAM a toujours le droit de modifier un numéro de mobile attribué pour des raisons impérieuses de service, à condition d'en informer le Client au moins 2 mois à l'avance. TADAAM ne doit aucune indemnité au Client de ce fait.

6.3.2 Couverture

TADAAM souligne que, malgré l'excellente qualité du Réseau Mobile, il n'est pas possible de garantir une couverture parfaite sur l'ensemble du territoire belge en toutes circonstances et en tous lieux.

6.3.3 Vitesse

- Les vitesses maximales estimées de téléchargement et de chargement du réseau mobile sont indiquées dans les fiches d'information. Étant donné que divers facteurs

influencent la vitesse maximale estimée, les vitesses réelles peuvent en pratique être inférieures.

- De plus, une saturation sporadique du réseau mobile, qui ralentit le débit, ne peut être exclue. Par exemple, si un très grand nombre d'utilisateurs dans un certain endroit font un usage intensif des services mobiles en même temps (par exemple en utilisant le réseau mobile pour diffuser des vidéos sur leurs smartphones), le réseau mobile de cet endroit peut devenir saturé. Lorsque le réseau mobile est saturé, le trafic Internet ralentit. Par exemple, une vidéo en ligne peut bégayer lors de la lecture ou le chargement d'une page Web ou le téléchargement ou le téléchargement d'un document peuvent prendre plus de temps.
- TADAAM utilise diverses procédures via une surveillance centrale pour mesurer et contrôler le trafic sur le réseau mobile afin d'éviter ou du moins de limiter la saturation. En cas de menace de saturation, TADAAM prendra toutes les mesures raisonnables (y compris des mesures de gestion du trafic) pour assurer au mieux la qualité et la continuité des services mobiles. Les mesures de gestion du trafic pourraient par exemple consister à ce que TADAAM, en cas de saturation imminente du réseau, donne la priorité aux services urgents sur son réseau (par exemple la téléphonie vocale) sur les applications moins urgentes (par exemple la consultation d'un journal en ligne).

6.3.4 Services d'urgence

En cas d'appel aux services d'urgence via le Réseau Mobile, TADAAM transmettra les coordonnées des données de localisation de l'appelant aux services d'urgence.

6.3.5 Roaming

- Sauf exclusion expresse, le Service inclut la possibilité pour le Client d'appeler, d'envoyer des SMS ou d'utiliser des données mobiles dans la Zone UE ou de recevoir des appels ou des SMS dans la Zone UE (« roaming »), ainsi que la possibilité d'appeler ou d'envoyer des SMS depuis la Belgique vers des réseaux de la Zone UE. Le roaming n'est pas possible en dehors du Zone UE.
- Selon le pays de résidence du Client, le Sim peut ou non sélectionner automatiquement un réseau d'un partenaire TADAAM. Il reste toutefois la possibilité pour le Client de sélectionner manuellement un autre réseau, sous réserve que TADAAM ait conclu un accord avec l'opérateur de cet autre réseau dans ce pays.
- Lorsque le Client est en itinérance sur un réseau de la Zone UE, la qualité du service dans ce pays peut différer de la qualité à laquelle le Client est habitué sur le Réseau Mobile en Belgique. La qualité du service de roaming dépend, entre autres, des technologies de réseau disponibles, de la couverture du réseau local, du débit disponible et des éventuelles restrictions appliquées par l'opérateur du réseau local. TADAAM ne peut en être tenu responsable. Les réclamations concernant la qualité du service de roaming peuvent être signalées via la procédure de réclamation standard décrite dans les conditions générales.

6.3.6 Contenu

Le Client comprend et accepte que (sauf lorsque TADAAM propose elle-même du Contenu en son propre nom) :

- (i) TADAAM n'exerce aucun contrôle sur (notamment le contenu, la nature, les caractéristiques, la qualité, l'intégrité ou l'offre du) Contenu et ne peut donc en être tenue responsable ;

- (ii) TADAAM ne peut être tenu responsable des violations des lois ou réglementations applicables ou des violations de droits par les fournisseurs de Contenu ;
- (iii) TADAAM n'intervient dans aucun accord conclu entre le Client et les fournisseurs de Contenu ; le Client le fait à ses propres risques et est seul responsable du respect des conditions (d'utilisation) applicables et du paiement des frais dus.

6.3.7 Transparence et protection tarifaire

Dans certains cas, TADAAM est légalement tenue d'envoyer des messages d'avertissement lorsque les volumes de consommation inclus et/ou des seuils financiers sont atteints et/ou (ii) d'interrompre automatiquement la connexion internet lorsque ceux-ci sont dépassés. Si le Client renonce au système de transparence et de protection tarifaire, ou y apporte des modifications, il le fait sous sa propre responsabilité et à ses risques.

6.4. Obligations du Client

6.4.1 eSim

- Le Client est seul responsable du téléchargement de l'eSim.
- En cas de perte ou de vol de son Appareil, le Client s'engage à interrompre le Service via l'espace personnel approprié my.tadaam.be. En tout état de cause, le Client reste responsable de la consommation et du paiement des frais associés jusqu'à ce que la suspension du Service soit demandée à TADAAM. Les éventuels frais d'abonnement restent payables pendant la suspension. A la demande de TADAAM, le Client devra s'identifier et/ou fournir le numéro du constat de perte ou de vol à la police. Le Client peut introduire une demande de levée de suspension via my.tadaam.be. TADAAM fera tous les efforts raisonnables pour lever la suspension du Service dans les plus brefs délais tout en conservant, le cas échéant, le crédit restant.
- Il n'est pas permis d'utiliser les eSIM dans le cadre de la revente de communications ou de reroutage.
- Le Client s'engage :
 - Utiliser l'eSIM uniquement dans le cadre du Service et conformément au Contrat
 - Ne pas transmettre ou mettre l'eSIM à la disposition de tiers
 - Ne pas copier les données techniques d'identification de l'eSIM

6.4.2 Appareil

Le Client s'engage :

- (i) utiliser le Service uniquement avec un Appareil conforme aux normes belges et européennes et adapté au Réseau Mobile et au Service ;
- (ii) ne pas utiliser un Appareil (ou y connecter des accessoires ou autres équipements) qui pourrait provoquer des perturbations sur le Réseau Mobile ou le Service ;
- (iii) utilisez toujours l'Appareil conformément au mode d'emploi et aux consignes de sécurité ;
- (iv) de remplacer l'Appareil lorsque, pour des raisons techniques propres à l'Appareil (par exemple parce qu'il est obsolète), celui-ci n'a plus accès au Réseau Mobile ou n'est plus adapté à l'utilisation du Service.

6.4.3 Utilisation normale

- Le Client s'engage à faire un usage normal du Service. Les exemples d'utilisation suivants ne sont pas considérés comme une utilisation normale et ne sont donc pas autorisés (liste non exhaustive) :

- (i) une utilisation dans l'intention de détourner ou de transmettre des communications (directement ou indirectement), ou en vue de les revendre ou de les mettre à la disposition de tiers ;
- (ii) une utilisation de telle sorte que certaines fonctions du Réseau Mobile ou d'un autre réseau mobile auquel le Réseau Mobile est connecté ne peuvent plus être exécutées de manière fiable et correcte (telles que la transmission du numéro d'identification de l'appelant (sauf instruction contraire), la transmission du numéro IMEI de l'Appareil d'où provient l'appel, l'interception et l'enregistrement des communications sur ordre d'une autorité judiciaire ou administrative compétente ou l'enregistrement et la conservation des données d'appel et d'identification) ;
- (iii) une utilisation de telle manière que l'identification ou la localisation de l'appelant suivre un appel d'urgence n'est plus possible ;
- (iv) une utilisation qui permet une connexion sans intervention humaine ou entre machines (communication M2M) ;
- (v) une utilisation qui pourrait entraîner une surcharge ou une perturbation du bon fonctionnement du Réseau Mobile ou pourrait affecter négativement l'expérience des autres clients ;
- (vi) utiliser d'une manière qui, en termes de fréquence, de répartition entre les différents types de communication (par exemple voix mobile, données mobiles, SMS, MMS, etc.) ou de temps de connexion, s'écarte considérablement des moyennes des autres clients des services mobiles TADAAM ;
- (vii) utiliser d'une autre manière que celle communiquée à TADAAM par le Client lors de la conclusion du Contrat ;
- (viii) d'une manière générale, toute utilisation impropre, frauduleuse ou déloyale, ainsi que toute utilisation contraire au Contrat ou à l'usage qui peut être attendu du Client au titre du Contrat (par exemple, l'utilisation de l'Appareil comme babyphone, l'utilisation du Service à des fins de centre d'appel ou de box SIM, l'utilisation de la carte eSIM dans des caméras de surveillance, passerelle ou dispositifs similaires, ainsi que la mise à disposition du Service à des tiers (par exemple via hotspotting)).

- Le Client n'est pas non plus autorisé à :
 - (i) envoyer des messages texte ou vocaux à des groupes de plus de 20 destinataires, préalablement identifiés ou non ;
 - (ii) sauf autorisation expresse du destinataire, envoyer des messages texte ou vocaux à des tiers contenant un message commercial ;
 - (iii) pour envoyer des données à des groupes de destinataires de manière automatisée.
- Dans le cadre d'une offre illimitée, une utilisation très intensive du Service est autorisée. Cela ne change rien au fait que le Client s'engage toujours à en faire un usage normal - comme décrit ci-dessus. En outre, cela n'est pas considéré comme une utilisation normale dans le cadre d'une offre illimitée et n'est donc pas autorisé :
 - (i) Données mobiles : une consommation mensuelle régulièrement 10 (ou plus) fois supérieure à la consommation moyenne de l'ensemble des clients utilisant l'offre illimitée ;
 - (ii) SMS : envoyer plus de 350 SMS par jour et/ou 10 000 SMS par mois ;
 - (iii) Appeler : appeler régulièrement plus de 6 heures par jour et/ou 30 heures par semaine. Passer régulièrement des appels continus pendant plus de 2 heures et/ou passer des appels qui reprennent immédiatement après une interruption.

- Les fiches d'information peuvent contenir d'autres limites et/ou restrictions pour des offres illimitées spécifiques.
- La preuve d'une utilisation anormale peut être apportée par TADAAM par tous moyens, y compris les données et aperçus de tiers, issus de ses propres systèmes ou de ceux d'autres opérateurs télécoms par l'intermédiaire desquels la communication a eu lieu.
- En cas d'utilisation anormale, TADAAM se réserve le droit de limiter la fourniture du Service, de suspendre et/ou de résilier le Contrat, et/ou de prendre d'autres mesures utiles ou nécessaires.

6.4.4 Accès à Internet

- Si le Service donne accès à Internet, le Client s'engage à ne pas utiliser le Service en vue de :
 - (i) distribuer, transmettre, télécharger ou charger :
 - a) les contenus et données illégaux, inexacts, trompeurs, obscènes ou diffamatoires ;
 - b) publicité non sollicitée ou non autorisée, courrier indésirable, spam, chaînes de lettres ou tout autre message dupliqué ou non sollicité ;
 - c) virus informatiques ou autres programmes nuisibles ;
 - (ii) accéder illégalement à des données de tiers ou endommager ou détruire des données (informatiques) ;
 - (iii) violant les droits de propriété intellectuelle.
- Le Client est seul responsable de la protection de son Appareil, de ses données et de ses logiciels contre toutes formes de risques inhérents à l'accès à Internet (notamment virus, piratage, spam et autres formes de cybercriminalité). Le Client comprend et accepte également que (y compris la qualité, la rapidité et la sécurité) l'envoi de données via Internet n'est jamais totalement fiable ; le Client le fait à ses propres risques et ne pourra tenir TADAAM pour responsable de tout dommage résultant d'interruptions ou d'erreurs de transmission, ou de la perte, de l'endommagement ou de la violation de la confidentialité des données du Client.

6.4.5 Utilisateurs

- Le Client s'engage à identifier à tout moment les Utilisateurs qu'il autorise à utiliser le Service.
- Le Client est seul responsable envers TADAAM de l'utilisation du Service, que le Service soit utilisé par un Utilisateur à qui il a mis l'eSim à disposition, ou par un tiers.
- L'eSim (et le numéro de mobile associé) est attribué au Client et non à l'Utilisateur. Le Client s'engage à informer clairement les Utilisateurs et, le cas échéant, à obtenir leur accord sur les dispositions du Contrat et de la politique de confidentialité de TADAAM.

6.5 Base de données centrale de numéros, annuaires téléphoniques et services de renseignements téléphoniques

- Les nom, prénom (ou pour une personne morale : le nom officiel) et l'adresse du Client ainsi que le numéro de portable attribué au Client par TADAAM sont transmis à la base de données centrale des numéros (www.centralnumberdatabase.be). L'inscription dans la base de données centrale des numéros ne peut être refusée car il s'agit d'une obligation légale et d'une source d'information pour les services d'urgence.
- Lors de la conclusion du Contrat, le Client a le choix de figurer ou non dans les annuaires téléphoniques et les services de renseignements téléphoniques. Ce n'est que si le client le souhaite expressément que la base de données centrale de numéros transmettra les données susmentionnées aux fournisseurs d'annuaires téléphoniques et de services de renseignements téléphoniques en vue de leur publication dans les annuaires téléphoniques et les services de renseignements téléphoniques. Après publication, le numéro de portable et l'adresse du Client peuvent être récupérés et recherchés dans ces annuaires téléphoniques et services de renseignements téléphoniques. Cet enregistrement est gratuit. Le Client peut modifier son choix à tout moment en contactant le service client.
- Le Client s'engage à fournir des informations exactes et à communiquer toute modification à TADAAM dans les plus brefs délais. TADAAM transmettra ces modifications à la base de données centrale des numéros dans les plus brefs délais.
- Le Client peut s'opposer à l'utilisation de son numéro pour des appels marketing indésirables en s'inscrivant sur la liste Call Me Not More (www.dncm.be/nl/nummer_blokeren) ou en appelant le 02/882.19.75.

6.6 Portabilité du numéro

6.6.1 Transfert de numéro vers TADAAM

- Si le Client demande le transfert d'un numéro de mobile d'un autre opérateur vers TADAAM, TADAAM respectera les dispositions légales en matière de portabilité du numéro et mettra tout en œuvre pour que ce transfert de numéro se déroule dans les meilleures conditions possibles. Il est toutefois possible que le transfert ne puisse pas être effectué ou ne puisse être effectué à temps pour des raisons techniques.
- Le Client s'engage à ne demander le transfert à TADAAM que d'un numéro de mobile dont il est lui-même titulaire, ou d'un numéro de mobile dont l'Utilisateur est titulaire et dont il peut justifier que l'Utilisateur l'a autorisé à (i) demander son transfert à TADAAM, (ii) le cas échéant, résilier le contrat avec son précédent opérateur et (iii) accepter que le numéro de mobile soit transféré au Client.
- Le transfert du numéro de mobile vers TADAAM ne dispense pas le Client (ou l'Utilisateur titulaire du numéro) de remplir ses obligations contractuelles envers son précédent opérateur ; le Client (ou l'Utilisateur titulaire du numéro) en est seul responsable. Le Client s'engage à en informer l'Utilisateur (s'il est titulaire du numéro de mobile).

6.6.2 Transfert de numéro vers un autre opérateur

Si le Client souhaite transférer un numéro de mobile de TADAAM vers un autre opérateur, il doit tenir compte du fait que le numéro de mobile ne peut être transféré que jusqu'à un mois après la résiliation du Contrat. Au bout de 6 mois, le numéro de mobile est retransféré à l'opérateur propriétaire du numéro (numéros non TADAAM) ou il peut être attribué à un autre client (numéros TADAAM).

6.6.3 Refus et/ou retard

Le Client reconnaît que TADAAM (ou un autre opérateur) peut refuser ou reporter une portabilité d'un numéro de mobile pour des raisons techniques ou juridiques.

En cas de retard dans la procédure de portage du numéro, le Client peut réclamer une indemnisation. La demande d'indemnisation doit être introduite auprès de l'opérateur auquel le ou les numéros sont transférés dans un délai maximum de 6 mois après la demande de transfert de numéro. Le Client peut trouver plus d'informations sur les montants et la procédure sur www.bipt.be/np.

7. ENTRÉE EN VIGUEUR ET DURÉE DU CONTRAT

7.1 Le Contrat entre en vigueur le jour de l'activation du service et est toujours d'une durée indéterminée.

8. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉ DE TADAAM

8.1 TADAAM s'engage à mettre à profit son expertise et ses soins pour vous fournir des services ininterrompus de la meilleure qualité possible, conformément aux exigences légales, réglementaires et contractuelles.

8.2. En cas d'interruption totale de TADAAM Internet pendant plus de 8 heures, en raison d'une panne de réseau ininterrompue, vous pourrez dans certains cas avoir droit à une indemnisation légale. Des informations sur les conditions d'attribution et les montants de l'indemnisation légale sont disponibles sur www.tadaam.be et dans la liste des prix.

8.3 La responsabilité de TADAAM ne peut être engagée que dans la mesure où vous apportez la preuve que TADAAM a commis une erreur contractuelle grave en cas d'intention; ou si TADAAM n'a pas exécuté une obligation qui constitue l'une des principales réalisations du Contrat. La responsabilité de TADAAM se limite à réparer les dommages prévisibles, directs et personnels que Vous avez subis, à l'exclusion de tout dommage indirect ou immatériel tel que, sans limitation, perte d'entreprise, perte de revenu ou de profit, perte ou dommage de données ou de données enregistrements. Dans tous les cas, la responsabilité de TADAAM est limitée à l'équivalent d'un abonnement de 3 mois au service en question. Vous ne pouvez pas introduire de réclamation non contractuelle contre TADAAM ou un (auxiliaire d'un) auxiliaire de TADAAM pour des dommages causés dans le cadre de l'exécution du Contrat entre TADAAM et vous-même. Seule une réclamation contractuelle de votre part contre TADAAM est possible pour de tels dommages.

8.4 TADAAM ne peut être tenu responsable des retards ou des manquements dans l'exécution des Services et des conséquences de ceux-ci dus à un cas de force majeure, à des actes ou à des omissions de tiers.

8.5 TADAAM fournit uniquement les services concernés. Vous savez et reconnaissiez que, à l'exception de vos propres chaînes et émissions, TADAAM n'a aucun contrôle sur les informations, la qualité, la sécurité ou le prix des données, programmes ou services auxquels Vous avez accès via les Services, et que TADAAM contrôle le contenu de l'information. Vous envoyez, téléchargez, téléchargez et / ou recevez via les Services, vous n'examinez pas. TADAAM n'assume aucune responsabilité quant au contenu des informations transmises et reçues, de quelque nature que ce soit. En ce qui concerne les services fournis par des tiers via le réseau TADAAM ou que vous pouvez utiliser via les Services, vous savez et reconnaissiez que TADAAM n'est qu'un intermédiaire pour la facturation et la perception. TADAAM ne peut en aucun cas être considéré comme un fournisseur de ces services en son nom propre ou pour son propre compte.

9. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉ DU CLIENT

9.1 Le Client s'engage à utiliser les Services uniquement à des fins licites, conformément au Contrat. Le client est responsable du respect du Contrat par le ou les utilisateurs finaux. Les services et leur contenu ne peuvent être utilisés que dans un contexte privé, sauf convention contraire.

9.2 Vous ne pouvez distribuer, commercialiser, vendre, mettre à disposition ou multiplier de quelque manière que ce soit sur quelque support que ce soit au profit de quelque nature que ce soit, y compris le contenu, l'équipement TADAAM, gratuitement ou contre rémunération et ne pas rendre le tiers public, sauf autorisation préalable, expresse, incontestable et écrite de TADAAM.

9.3 Toute utilisation frauduleuse et / ou illégale des Services, produits et / ou équipements TADAAM est strictement interdite. La licence d'utilisation du logiciel TADAAM est personnelle et inaccessible. La licence d'utilisation du logiciel TADAAM expire immédiatement à la résiliation du présent Contrat.

9.4 Vous devez gérer l'équipement TADAAM avec toute la diligence requise. L'équipement TADAAM reste la propriété de TADAAM. Le transfert de l'équipement TADAAM à un tiers n'est pas autorisé sans l'accord préalable écrit de TADAAM.

9.5 Le client est responsable vis-à-vis de TADAAM de tout dommage causé à TADAAM, y compris à l'Equipement TADAAM et à des tiers, lorsque ce dommage résulte de l'utilisation des Services et n'est pas causé par une erreur de la part de TADAAM.

9.6 Le client s'engage à informer TADAAM de la perte et du vol de l'équipement terminal et / ou de l'équipement TADAAM. Dans tous les cas, le contenu de la communication que vous réalisez par le biais de l'utilisation des services reste votre propre responsabilité et TADAAM n'est pas tenu de limiter ou de superviser cela. Vous garantissez TADAAM contre toutes réclamations de tiers à l'encontre de TADAAM sur la base de Votre utilisation incorrecte et / ou illégale des Services. Vous vous engagez également à prendre toutes les mesures nécessaires pour protéger l'intégrité et la confidentialité de vos données, y compris contre les virus et la criminalité

informatique.

9.7 À la demande de TADAAM, le client fournira le numéro d'identification de la carte SIM et / ou le numéro IMEI (pour identifier l'équipement) de l'équipement utilisé pour les services TADAAM.

9.8 Sans préjudice des autres dispositions du Contrat, le client doit s'abstenir des actions suivantes, sans que cette liste soit considérée comme limitative: toute tentative de copie des données d'identification technique de la carte SIM et toute utilisation frauduleuse ou illégale de la carte SIM, décompiler la carte SIM ou la soumettre à une analyse, une technologie rétro ou créer un logiciel dérivé.

10. FRAIS ET COMPENSATIONS

10.1 Les coûts et frais dûs pour les services sont indiqués dans la confirmation d'achat de la commande et dans la Liste de Prix.

10.2 TADAAM a le droit d'adapter ses prix et tarifs une fois par an à l'indice des prix à la consommation. En cas d'indexation, vous en serez informé un mois avant l'entrée en vigueur. Vous acceptez que cette notification puisse être envoyée par courrier électronique ou via votre récapitulatif de paiement et vous reconnaissiez qu'il s'agit d'une notification suffisante, appropriée et individuelle. En cas d'indexation, vous avez le droit de résilier le Contrat gratuitement et par écrit jusqu'au dernier jour du mois suivant la réception du premier récapitulatif des paiements après l'indexation.

10.3 Les frais d'abonnement sont dus à compter du jour de l'activation du Service. En vous abonnant, vous autorisez TADAAM (ou un tiers désigné par TADAAM) à facturer automatiquement les frais d'abonnement mensuels via le mode de paiement spécifié.

10.4 Les frais d'abonnement restent dus, même si vous n'utilisez pas le service, sauf en cas de pause dans le service (comme expliqué à l'article 12).

11. SOMMAIRE ET MODALITÉS DE PAIEMENT

11.1 L'aperçu des paiements vous est envoyé électroniquement tous les mois et est disponible sur my.tadaam.be.

11.2 L'aperçu du paiement vous est adressé ou à un tiers payant désigné par vous. Si ce tiers payant ne le fait pas, cela ne vous libérera pas de votre obligation de paiement. En cas de non-paiement dans les délais, TADAAM vous enverra une notification, à vous-même ou au tiers payant désigné par vous. Dans ce cas, des frais de rappel peuvent vous être facturés, comme indiqué dans la liste de prix. Vous disposez alors de quelques jours (comme spécifié dans la notification susmentionnée) pour organiser ce paiement. Si le paiement n'est pas effectué avant le début de la nouvelle période d'abonnement, le Contrat sera automatiquement mis en pause.

12. PAUSE

12.1 Les clients ont la possibilité de suspendre les services. À cette fin, le client doit suspendre son Contrat via my.tadaam.be avant la fin de la période d'abonnement en cours. La pause commence à la fin de la période d'abonnement en cours. Les Services peuvent être mis en pause pour un maximum de 6 mois consécutifs. En cas de pause de plus de 6 mois, le Contrat sera résilié après notification au Client.

13. ANNULATION PAR LE CLIENT

13.1 Vous pouvez résilier le Contrat à tout moment et sans motif impératif sur my.tadaam.be. La résiliation prendra effet le lendemain du dernier jour de la période d'abonnement en cours.

13.2 Dans tous les cas de résiliation du Contrat, le Client ne pourra plus utiliser les produits Équipements TADAAM et le Client est tenu de restituer les Équipements TADAAM à TADAAM conformément aux instructions de TADAAM. TADAAM se réserve le droit de facturer les frais indiqués dans la Liste de Prix si le Client n'a pas restitué l'Équipement TADAAM, ne l'a pas restitué à temps ou ne l'a pas restitué conformément aux instructions de TADAAM et/ou si l'Équipement TADAAM est endommagé.

14. TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES

14.1 Le traitement des données personnelles est soumis à la politique de confidentialité de TADAAM. Vous pouvez toujours consulter la politique de confidentialité de TADAAM sur TADAAM.be/privacy.

15. LES PLAINTES

15.1 Les plaintes doivent être adressées à TADAAM via support@TADAAM.be.

15.2 Les réclamations doivent être adressées à TADAAM dans les deux mois suivant la date de la facture ou de la réclamation. L'obligation de payer le montant contesté et les mesures prises à la suite d'un non-paiement seront alors suspendues. Le montant non contesté doit être payé dans les délais normaux. Après analyse de la plainte et par la suite rejetée par TADAAM, le montant litigieux devient immédiatement réclamable dans son intégralité.

15.3 Si vous n'êtes pas d'accord avec la décision concernant votre plainte, vous pouvez vous adresser au Service d'ombudsman des télécommunications. Service de médiation: Boulevard du Roi Albert II 8, bus 3, 1000 Bruxelles ou www.ombudsmantelecom.be. Si votre plainte est déclarée recevable par le Service de médiation des télécommunications, aucun frais administratif ne sera facturé et la procédure de recouvrement sera suspendue pour une période maximale de quatre (4) mois à compter du dépôt de la plainte auprès du Service de médiation des télécommunications. En cas d'appels malveillants ou gênants persistants, vous pouvez également vous adresser au service d'ombudsman des télécommunications.

16. TRANSFERT ET MODIFICATION DU CONTRAT

15.1 Après notification, TADAAM a le droit de transférer tout ou partie de ses droits et obligations contractuels à un tiers, sans que le Client soit obligé de l'accorder et sans pouvoir prétendre à aucune indemnité en rapport avec ce transfert. Un droit d'annulation gratuit est prévu si cela entraîne une modification des conditions du client.

16.2 Le client peut céder intégralement ses droits et obligations contractuels à un tiers avec l'autorisation écrite de TADAAM.

16.3 Le client reconnaît et accepte que les services sont évolutifs. Par exemple, la gamme de contenu audio et / ou audiovisuel de la Télévision TADAAM peut changer en fonction de circonstances, parfois même au-delà de la volonté de TADAAM. TADAAM informera le Client en temps utile des modifications susmentionnées. Dans la mesure du possible, TADAAM remplacera au mieux l'offre concernée par une offre équivalente dans les meilleurs délais.

16.4 TADAAM peut modifier les prix, les conditions et / ou les caractéristiques des Services lorsque cela est nécessaire en raison de facteurs externes objectifs qui ne dépendent pas uniquement de sa volonté. Les parties conviennent que les facteurs externes objectifs sont considérés (i) comme des modifications du cadre juridique et / ou réglementaire applicable et (ii) des décisions des autorités de régulation compétentes.

17. LOI APPLICABLE

17.1 Le présent Contrat est régi par le droit belge.

Version : 12 novembre 2025