

## Conditions générales Tchamba Telecom

Les conditions générales de Tchamba s'appliquent à tous les services et clients de Tchamba. Chaque service est/ou peut également être soumis à des conditions particulières, avec des dispositions propres aux services, qui peuvent être consultées sur le site web de Tchamba ([www.Tchamba.be](http://www.Tchamba.be)) et dont le client déclare avoir pris connaissance avant signature de tout contrat et de les accepter par la signature du bon de commande (contrat) ou la confirmation électronique du formulaire de commande complété par le client sur le site web de Tchamba ([www.tchamba.be](http://www.tchamba.be)).

### 1. Définitions

**1.1. Tchamba** : Refinder SPRL, dont le siège social est établi à 4840 Welkenraedt, rue des Wallons 39, TVA BE 0846.369.342.

**1.2. Consommation normale privée** : 1000 minutes sont considérées comme une consommation normale privée en vertu de ce contrat actuel. La consommation mensuelle de 1000 minutes est calculée à partir du premier de chaque mois. La liste des tarifs des appels lors du dépassement des 1000 minutes peut être consultée sur le site [tchamba.be](http://tchamba.be).

**1.3. Contrat** : le contrat est considéré comme un contrat au sens des conditions générales de vente, le bon de commande et l'accord signé par les différentes parties.

**1.4. Pack de démarrage** : frais unique qui comprend l'achat Fritzbox, l'activation, l'expédition, installation du modem.

**1.5 Déménagement** : les frais de déménagement peuvent être consultés sur le site [Tchamba.be](http://Tchamba.be). Tchamba ne peut être tenu responsable du temps du déménagement pendant lequel le(s) produit(s) n'est (ne sont) pas actif(s), cela signifie que le forfait mensuel reste dû.

**1.6 Appels supplémentaires ou appels à payer** : pour les appels en dehors du quota contractuel ou lorsque le client dépasse la limite contractuelle, donc pour les appels payants, deux limites seront fixées afin de limiter le montant de la facture. Ces limites peuvent être adaptées si le client le désire. Si le client choisit l'offre internet ONLY et loue un numéro de téléphone afin d'être joignable via un numéro fixe, il choisit également le paiement à la minute de tous ses appels. La liste complète se trouve sur le site [tchamba.be](http://tchamba.be).

**1.7 Liste des tarifs des appels** : Les tarifs peuvent changer à tout moment. Il se peut que des pays quittent la liste des gratuités ainsi que d'autres pays y soient ajoutés. Il y va de même pour les fournisseurs de réseaux mobiles. Dans ce cas, Tchamba ne peut être tenu responsable et n'est pas obligé d'informer le client de ce changement. Les tarifs sont consultables à tout moment sur [www.tchamba.be](http://www.tchamba.be).

### 2. Application des conditions générales et composition du contrat

**2.1.** Les présentes conditions générales décrivent l'ensemble des droits et obligations entre le client et Tchamba ainsi que ses services. Le client déclare avoir été suffisamment informé sur le contenu de ces conditions générales et des caractéristiques du (des) service(s) Tchamba et avoir reçu et accepté ces conditions générales. Le client prend connaissance que le paiement des frais d'activation / de démarrage fait office d'acceptation des conditions générales. Ces dernières peuvent être consultées à tout moment à l'adresse [www.Tchamba.be](http://www.Tchamba.be) ou sur simple demande auprès du service clientèle Tchamba.

**2.2.** Outre les conditions générales, le contrat inclut aussi le bon de commande, les conditions particulières, les conditions contractuelles et les autres dispositions spécifiées dans les présentes

## Conditions générales Tchamba Telecom

conditions générales ou le bon de commande ainsi que tout amendement écrit du présent contrat (ci-après dénommé « le contrat »).

**2.3.** Le Client ne peut en aucun cas modifier ou remplacer le contrat, sauf convention contraire écrite.

### 3. Conditions relatives à la conclusion et à l'exécution du contrat

**3.1.** Tchamba se réserve le droit, sans être tenu à la moindre indemnité, de ne pas conclure de contrat ainsi que de résilier, suspendre ou dissoudre un contrat existant notamment dans l'une des situations suivantes :

- raisons techniques ;
- données du client incorrectes ou abus de ces données ;
- indications sérieuses de fraude, de manque de solvabilité ou de non-paiement de nos services (minimum de 2 factures). Ces indications peuvent ressortir, par exemple, d'un historique précédent de défaut de paiement ;
- utilisation d'un service Tchamba en contradiction avec le contrat, les dispositions légales ou réglementaires en vigueur, l'ordre public ou les bonnes mœurs, ou nuisant au bon fonctionnement ou à l'intégrité du réseau Tchamba ;

**3.2.** Le client fournira à Tchamba toutes les informations que Tchamba estime nécessaires pour conclure le contrat. Le client s'engage à informer immédiatement Tchamba de toute modification de ses données de contact et de ses données personnelles. Les modalités de résiliations sont explicitées en article 8 des conditions générales.

### 4. Prise d'effet et durée minimale du contrat

Le contrat prend effet le jour de l'installation ou de l'activation du service. Il est conclu pour une période indiquée sur le bon de commande ou le formulaire de commande, avec toujours une durée minimale de six (6) mois. À la fin de sa durée minimale, le contrat sera tacitement reconduit pour une durée indéterminée. Les modalités de résiliations sont explicitées en article 8 des conditions générales.

### 5. Obligations de Tchamba

**5.1.** Tchamba s'engage à veiller, avec soin et en usant de ses compétences, à fournir au client des services de la plus haute qualité et à en garantir la continuité conformément aux prescriptions légales, réglementaires et contractuelles. Tchamba s'efforcera, au mieux de ses possibilités, de résoudre rapidement toute interruption, perturbation ou réparation éventuelle, sans toutefois être redevable d'une quelconque indemnité au client.

**5.2.** Sans préjudice de ce qui précède, le client a le droit, en cas de perturbations ou d'interruptions persistantes d'une durée minimale de 15 jours, de résilier le contrat sans frais ou de demander que les frais d'abonnement correspondant à la durée de l'interruption susmentionnée lui soient crédités, sauf si cette interruption est imputable à lui-même ou à un autre opérateur. Le début de la durée minimale débute le jour où le client manifeste son problème de manière écrite.

**5.3.** Les réparations d'appareils terminaux du client (sauf convention contraire) et les réparations dues à une utilisation incorrecte seront effectuées au frais du client.

## Conditions générales Tchamba Telecom

### 6. Redevances et frais

**6.1.** Les frais et les redevances dues par le client pour les services sont mentionnés dans le bon de commande ou le formulaire de commande et se trouvent également sur le site web de Tchamba ([www.Tchamba.be](http://www.Tchamba.be)). Le site web de Tchamba ([www.Tchamba.be](http://www.Tchamba.be)) donne également un aperçu détaillé de tous les tarifs et frais.

**6.2.** Tchamba a le droit d'adapter ses prix et ses tarifs une fois par an en fonction de l'indice des prix à la consommation. En cas d'indexation, le client en sera averti un mois avant son entrée en vigueur. Il accepte d'en être informé par e-mail ou par le biais de sa facture, et il reconnaît que cela constitue une notification suffisante, raisonnable et individuelle. En cas d'indexation, le client a le droit de résilier sans frais le contrat par lettre écrite au plus tard 1 jour ouvrable avant le dernier jour du mois suivant la réception de la première facture après l'entrée en vigueur de l'indexation.

**6.3.** Tchamba peut modifier les prix, conditions et / ou caractéristiques des services Tchamba, à chaque fois que cela est dû à des facteurs externes objectifs qui ne dépendent pas de sa volonté. Les parties conviennent par ce document que ce qui suit est considéré comme un facteur externe objectif: (i) Modifications de la situation juridique et / ou juridique, (ii) décisions des autorités Régulateurs, (iii) les évolutions techniques et / ou technologiques nécessaires. Dans ces cas, il n'y a pas de changement unilatéral par Tchamba et le contrat ne peut donc pas être résilier sans frais.

### 6.4. Redevance d'installation et coût d'activation

**6.4.1.** Le client peut choisir entre différents types d'installation. Il trouvera sur [www.Tchamba.be](http://www.Tchamba.be) plus d'explications concernant le coût d'activation et les différents types d'installation. En fonction de l'installation choisie par le client, une autre redevance d'installation lui sera facturée.

**6.4.2.** L'équipement vendu par Tchamba, dont adaptateur, câble(s) réseau, modem Fritzbox, accessoires AVM, multiprise .., est à la charge du client, sauf convention contraire.

**6.4.3.** Si le client a opté pour une installation à effectuer lui-même ou à défaut d'installation nécessaire (une activation par Tchamba suffit), le client est considéré être raccordé à compter du jour de l'activation. Sauf réaction écrite dans les 24h après la date communiqué au client.

**6.4.4.** Si le client ne dispose d'aucun raccordement téléphone et/ou internet existant et opérationnel et demande à Tchamba d'y remédier, le coût de ce raccordement sera fixé, avant les travaux, en concertation mutuelle entre le client et Tchamba.

**6.4.5.** Le client déclare disposer de toutes les licences nécessaires pour le logiciel installé sur l'équipement terminal. Tchamba n'est en aucun cas responsable du logiciel déjà installé sur l'équipement terminal du client.

### 6.5. Redevance d'abonnement

**6.5.1** La redevance d'abonnement est due à compter du premier jour d'accès au réseau Tchamba jusqu'au dernier jour d'accès. La redevance d'abonnement est payable d'avance et chaque mois par le client, par le biais d'une domiciliation bancaire non obligatoire, dans les 15 jours qui suivent la date de facturation. Tant que la domiciliation bancaire n'est pas opérationnelle, les factures doivent être payées dans le même délai par virement. La redevance d'abonnement reste due même si le client n'utilise pas le produit, par exemple en cas de panne ou déménagement ou de problèmes avec l'équipement terminal du client ou si ce dernier n'est pas présent à l'adresse installée.

## Conditions générales Tchamba Telecom

**6.5.2.** Les factures seront envoyées ou seront disponibles à l'adresse e-mail ou de facturation que vous aurez spécifiée. Tchamba se réserve le droit de ne transmettre ses factures que par e-mail. Si le client change d'adresse e-mail il est obligé de communiquer ce changement.

**6.5.3.** Un duplicata ou une version plus détaillée de la facture du client lui sera remis à sa demande. Tchamba se réserve le droit de facturer des coûts pour ce duplicata. Pour un duplicata de la facture, les frais d'administration de 7 € seront facturés sur la facture suivante.

**6.5.4.** La facture sera adressée au client ou à un tiers payant désigné par lui-même. Si ce tiers payant reste en défaut de paiement, cela ne dispense pas le client de son obligation de paiement. Le tiers payant n'acquiert aucun droit sur la connexion.

**6.5.5.** Les factures sont payables au plus tard à la date d'échéance mentionnée sur les factures. Les factures sont payables dans les 24 heures suivant sa réception en cas d'absence de date d'échéance.

**6.5.6.** Le paiement doit être effectué sur le numéro de compte spécifié par Tchamba, avec la communication indiquée sur la facture, sauf convention contraire. Si le paiement n'est pas effectué sur ce numéro de compte, ne mentionne pas les données de la facture ou mentionne d'autres données, le paiement sera réglé sur la plus ancienne facture, sauf convention contraire.

**6.5.7.** Les relevés de compte comportent également la mention « règlement de services de tiers cf. Circulaire n° E.T.109.696 (AFER N° 50/2009) ». Cette consommation tierce ou ces services de tiers sont facturés et perçus par Tchamba, mais le client doit adresser ses éventuelles réclamations au tiers même.

### 6.6. Non-paiement

**6.6.1.** En cas de non-paiement à l'échéance, Tchamba enverra un rappel au client. Dans ce cas, le client sera redevable de frais de rappel d'un montant de 7,50 EUR TVAC à Tchamba.

**6.6.2.** En cas de non-paiement de 2 factures, des frais de mise « hors connexion » de 75 EUR sont exigibles et doivent être acquittés avant toute réactivation. Dans ce cas, la réactivation de vos produits peut prendre jusqu'à 14 jours.

**6.6.3.** Par ailleurs, les factures non payées, après la clôture des services, seront majorées d'un taux d'intérêt de retard conventionnel de 10 % sur une base annuelle, calculé à partir de la date d'échéance jusqu'à la date de paiement intégral, ainsi que d'une indemnité s'élevant à 15 % des montants dus avec un minimum de 50,00 EUR TVA comprise, sans préjudice du droit de Tchamba à réclamer une indemnité plus élevée moyennant preuve d'un dommage plus important réellement subi.

### 7. Suspension et cessation pour inexécution du contrat par le client

**7.1.** Si le client ne respecte pas ses obligations contractuelles, Tchamba peut décider de suspendre le contrat et la fourniture de services qui en découle ou d'y mettre fin sans être redevable d'une quelconque indemnité au client. En cas d'usage anormal ou de fraude, si le client consomme pour plus de 500,00 EUR TVAC durant un (1) mois sans l'accord préalable de Tchamba, s'il omet plusieurs fois de payer une facture, s'il se trouve en état de faillite ou de cessation de paiement, s'il est déclaré insolvable, s'il est mis en liquidation ou si un curateur, un administrateur provisoire, un médiateur de dettes ou une personne similaire sont désignés, Tchamba peut décider de plein droit et sans mise en demeure préalable de suspendre le contrat ou d'y mettre un terme sans être redevable d'une quelconque indemnité au client. Ces mesures ne portent en rien préjudice au droit de Tchamba de réclamer le paiement intégral de tous les montants impayés, des frais d'activation, des intérêts de retard, de l'indemnité conventionnelle et d'autres indemnités contractuellement convenues.

## Conditions générales Tchamba Telecom

**7.2.** Dans le cas d'un service de téléphonie mobile ou fixe, Tchamba peut limiter ce service aux prestations minimales si le client ne respecte pas ses obligations en vertu du présent contrat ou d'un autre contrat d'une entreprise liée à Tchamba ou d'autres services Tchamba. 9,99 Il sera alors uniquement possible de recevoir des appels ou autres transferts de données entrants nationaux (à l'exception des appels payés par le destinataire) et il ne sera pas possible d'effectuer des appels sortants ou de transmettre des données, à l'exception des appels vers des numéros gratuits et des services d'urgence. Le client en sera averti au préalable. Cette mesure ne porte pas préjudice au droit de Tchamba de réclamer le paiement intégral de tous les montants dus, des frais d'activation, des intérêts légaux, des indemnités ainsi que d'autres indemnités contractuelles et, le cas échéant, des dommages-intérêts pour les préjudices subis par Tchamba à la suite des actes du client ou de sa négligence. Les frais entraînés par le client pour la mise en œuvre/l'annulation du service minimal sont à sa charge.

### 8. Modalités de résiliation par le client

**8.1.** Le client peut résilier le contrat par lettre ou par email et sans aucune justification pendant la durée minimale du contrat moyennant paiement d'une indemnité de résiliation égale aux redevances d'abonnement dues pour les mois restants jusqu'à maximum la fin du 6e mois qui suit le jour de l'installation ou de l'activation du service.

**8.2.** Si le client n'a pas résilié le contrat au plus tard 1 mois avant l'expiration de la période minimale, par lettre ou mail possibles, le contrat sera automatiquement reconduit pour une durée indéterminée. À compter de ce moment, le client peut à tout moment résilier le contrat sans frais, par lettre ou mail et sans aucune justification. Les factures émises resteront dues.

**8.3.** À la cessation du contrat, le client paiera à Tchamba tous les montants dus dans le cadre du contrat.

**8.4.** Tchamba s'autorise le droit de mettre fin au contrat moyennant l'envoi d'un recommandé au client, à tout moment avant la fin du mois courant si le point 7.1. n'est pas respecté. Cette rupture n'oblige en aucun cas Tchamba à fournir le contrat préétabli, mais oblige le client à rapporter le matériel mis à sa disposition.

### 9. Responsabilité de Tchamba

**9.1. Tchamba** ne peut être tenu responsable du retard ou de l'inexécution des prestations et des conséquences de force majeure.

**9.2. Tchamba** n'est pas responsable des actes de tiers (à l'exception de ses sous-traitants) qui interrompent le service pendant 120 heures maximum. Tchamba ne peut également être tenu responsable en cas d'annulation ou de résiliation des services fournis aux clients par des tiers, par l'intermédiaire desquels il obtient lui-même des services.

### 10. Responsabilité du client

**10.1. Le client** est responsable envers Tchamba de tout dommage subi par Tchamba ou des tiers, si ce(s) dommage(s) résulte(nt) d'une mauvaise utilisation des services par le client, et non par Tchamba lui-même.

**10.2. Le client** s'engage à informer Tchamba en cas de perte ou de vol de ou des appareil(s) mis à disposition dans un délai de 24h.

**10.3. Le client** s'engage également à prendre toutes les mesures l'égal nécessaires pour préserver l'intégralité et la confidentialité de ces données, notamment contre les virus et la cybercriminalité.

# Conditions générales Tchamba Telecom

## 11. Réclamations

Les réclamations doivent être transmises par lettre ou email, être clairement formulées et motivées, le cas échéant en mentionnant le montant contesté. Pour pouvoir être prises en considération, les réclamations doivent également être transmises à Tchamba dans les 15 jours qui suivent la date de facturation. Par courrier : 39, rue des Wallons -4840 Welkenraedt. Par e-mail : info@Tchamba.be Par téléphone : 087/49.00.36

**11.1.** L'obligation de paiement du montant contesté et les éventuelles mesures prises à la suite d'un non-paiement seront alors suspendues. Le montant non contesté devra être payé dans le délai normal. Si, après analyse, la réclamation est rejetée par Tchamba, le montant contesté sera immédiatement exigible dans son intégralité.

**11.2.** Si le client n'est pas d'accord avec la décision relative à sa réclamation, il peut s'adresser au Service de médiation pour les Télécommunications. Données de contact du Service de médiation dont l'adresse est KONING ALBERT II-LAAN 8 BUS 3 à 1000 BRUSSEL / BOULEVARD DU ROI ALBERT II 8 BOÎTE 3 1000 BRUXELLES. 02 223 06 06 [www.mediateurtelecom.be](http://www.mediateurtelecom.be) (FR). Si la réclamation est déclarée recevable par le Service de médiation pour les Télécommunications, il ne devra pas payer de frais administratifs et la procédure de perception sera suspendue pour une période maximale de quatre (4) mois à partir de l'introduction de la réclamation auprès du Service de médiation pour les Télécommunications.

## 12. Cession du contrat

**12.1.** Tchamba a le droit de céder à un tiers tout ou partie de ses droits et devoirs contractuels sans que le client ne doive donner son accord pour cela et sans qu'il puisse réclamer une quelconque indemnité en rapport avec cette cession.

## 13. Modifications

**13.1.** Modifications possibles à tout moment Tchamba peut modifier les prix, les conditions et/ou les caractéristiques des services Tchamba lorsque cela s'avère nécessaire du fait de facteurs externes objectifs ne dépendant pas de sa seule volonté. Les parties conviennent que sont considérés comme facteurs externes objectifs (i) les modifications du cadre légal ou réglementaire applicable, (ii) les décisions d'autorités de réglementation compétentes, (iii) les développements techniques et/ou technologiques nécessaires. On ne parlera pas dans ce cas de modification unilatérale par Tchamba.

## 14. Vie privée

**14.1.** Les données personnelles communiquées par le client et les membres de sa famille, données d'utilisation des services, données de facturation et de paiement et données techniques seront traitées par Tchamba en vue :

- de l'exécution du contrat ;
- de la gestion de la clientèle ;
- d'études de marché et de l'établissement de profil d'utilisation ;
- à des fins de promotion et de prospection, comme le marketing direct (notamment pour informer régulièrement le client de nouveaux avantages, de nouveaux produits ou services et des promotions en cours de Tchamba ;
- de l'amélioration de la fourniture de services ;
- de l'établissement de recommandations ou de préférences.

## Conditions générales Tchamba Telecom

**14.2.** Si le client souhaite s'opposer au traitement des données relatives à l'utilisation des services par Tchamba ou par une entreprise liée, il peut le faire savoir au Service Clientèle de Tchamba, par tout moyen écrit.

**14.3.** Les données susmentionnées du client et des membres de sa famille peuvent être communiquées à des entreprises et à des tiers liés à Tchamba qui travaillent et/ou vendent des services au nom et pour le compte de Tchamba, aux mêmes fins. Si le client ne souhaite pas recevoir de publicités de Tchamba ou d'entreprises liées à Tchamba, il doit le signaler par tout moyen écrit au Service Clientèle de Tchamba, à l'adresse de Tchamba.

**14.4.** Tchamba ne communique en général aucune donnée personnelle à des tiers, si ce n'est pour satisfaire à des obligations légales, à la demande expresse des autorités judiciaires ou des services de police, et dans les cas et aux conditions mentionnés ci-après: (I) Au cas où Tchamba communiquerait toutefois certaines données personnelles à des tiers, cela se fera avec une communication explicite donnant des explications sur le tiers, le but de la transmission et du traitement et une possibilité d'opposition du client. (II) Le client reconnaît et accepte que son utilisation des services puisse impliquer la communication de certaines données personnelles à des tiers tels que des annonceurs nationaux ou étrangers proposant les services. Avant que ces données personnelles soient communiquées à ces tiers, le client devra consentir à la transmission de ses données personnelles. Tchamba décline toute responsabilité quant au traitement des données personnelles du client et des membres de sa famille par ces tiers.

**14.5.** Le client a le droit d'obtenir la communication de ses données personnelles traitées par Tchamba. Si ces données sont inexactes, incomplètes ou ne sont plus pertinentes, il peut en demander la correction ou la suppression. Si le client souhaite faire usage de ce droit, il peut, par tous moyens écrits, introduire une demande dans ce sens, datée, signée et accompagnée d'une copie de sa carte d'identité au Service Clientèle de Tchamba, à l'adresse de Tchamba.

### 15. Droit applicable et clause attributive de juridiction

Exclusivement les tribunaux du district judiciaire d'EUPEN est responsable.

### 16. Frais de rupture de contrat avant les 24 mois

9,99 € par mois du 7ème au 24ème mois | 39,95 € par mois jusqu'à la fin des 6 premiers mois

Mois	Prix par mois	Coût total résiliation	Mois	Prix par mois	Coût total résiliation
1	39,95 €	419,52 €	13	9,99 €	119,88 €
2	39,95 €	379,57 €	14	9,99 €	109,89 €
3	39,95 €	339,62 €	15	9,99 €	99,90 €
4	39,95 €	299,67 €	16	9,99 €	89,91 €
5	39,95 €	259,72 €	17	9,99 €	79,92 €
6	39,95 €	219,77 €	18	9,99 €	69,93 €
7	9,99 €	179,82 €	19	9,99 €	59,94 €
8	9,99 €	169,83 €	20	9,99 €	49,95 €
9	9,99 €	159,84 €	21	9,99 €	39,96 €
10	9,99 €	149,85 €	22	9,99 €	29,97 €
11	9,99 €	139,86 €	23	9,99 €	19,98 €
12	9,99 €	129,87 €	24	9,99 €	9,99 €