

1. DÉFINITIONS

Dans le cadre des présentes conditions particulières (les "*Conditions Particulières*"), les termes utilisés avec une majuscule ont la signification qui leur est attribuée ci-dessous ou, à défaut, dans les Conditions Générales :

"*Conditions Générales*": les conditions générales de vente de POST Telecom en vigueur (selon le cas, pour des Clients consommateurs ou professionnels) ;
"*Document Net Neutralité*" : le document neutralité du net et qualité du service d'accès internet mobile POST Telecom consultable en point de vente et sur www.post.lu/conditions ;

"*Numéro Mobile*": le numéro d'appel mobile relevant du plan national ou international de numérotation téléphonique ;

"*Service Mobile*": le Service permettant au Client d'établir et de recevoir des communications mobiles (appels vocaux, SMS, MMS et données (y compris l'accès au service Internet mobile) nationales ou internationales via un Numéro Mobile relevant du plan national ou international de numérotation téléphonique) ;

"*SIM*": *Subscriber Identity Module* ou tout module similaire comprenant une application logicielle d'identification du Client. Une SIM peut également comprendre une carte sur laquelle se trouve cette application ("*Carte SIM*") et correspond alors à un Produit Loué.

2. PORTEE

2.1. Les présentes Conditions Particulières sont applicables à tout Contrat de Service Mobile.

3. ACCÈS AU SERVICE MOBILE - ACTIVATION

3.1. Avant de commander le Service Mobile, le Client a l'obligation de vérifier :

(i) l'adéquation de la formule de Service Mobile souscrite pour les besoins et l'usage que le Client entend en faire ; et
(ii) la compatibilité de tout appareil mobile utilisé avec le Service Mobile en question, ainsi que l'installation et la configuration correctes de l'appareil.

3.2. Sauf exception technique notamment liée à l'appareil mobile utilisé, POST Telecom fournit au Client, à la conclusion du Contrat, une Carte SIM, dont le numéro est mentionné au Contrat, ensemble avec un code PIN (numéro d'identification personnelle) et un code PUK (clé personnelle de déblocage).

3.3. Sous réserve de la constitution d'un dossier Client complet et sauf mention d'une date d'Activation spécifique au Contrat, POST Telecom active le Service Mobile dans les meilleurs délais et au plus tard sept (7) jours à compter de la conclusion du Contrat. Pour le Service Mobile fourni en itinérance ("roaming"), ce délai maximal d'Activation est de quinze (15) jours.

4. TARIFICATION

Le Service Mobile est facturé selon le Plan Tarifaire applicable et conformément à l'article 3 des Conditions Générales.

5. DURÉE DU SERVICE MOBILE

Sauf convention contraire, un Contrat de Service Mobile est en principe conclu pour une durée d'engagement minimale, telle que mentionnée au Contrat.

6. UTILISATION DU SERVICE MOBILE

6.1. Toute Carte SIM remise au Client par POST Telecom demeure la propriété pleine et entière de POST Telecom. À la fin du Contrat, quelle qu'en soit la cause, et sous réserve d'exception technique liée à l'appareil mobile utilisé, le Client est tenu de restituer à POST Telecom la Carte SIM en bon état.

6.2. Nonobstant toutes autres formalités de déclaration à effectuer en vertu de la législation applicable, le Client s'engage à informer immédiatement POST

Telecom de toute perte ou vol d'une Carte SIM remise par POST Telecom ou des codes PIN et PUK. Sous réserve de bonne fin de l'identification du Client procédant à l'information susvisée, les Services Mobiles sont alors immédiatement bloqués par POST Telecom. Jusqu'au moment de ce blocage, le Client est responsable et redevable vis-à-vis de POST Telecom de toutes communications mobiles éventuelles effectuées. Le blocage n'entraîne pas la résiliation du Contrat, de sorte que les frais d'abonnement restent dus. Une nouvelle Carte SIM et/ou des nouveaux codes PIN et PUK sont en principe remis au Client. Sur demande du Client, les Services Mobiles sont réactivés et le Client peut alors à nouveau utiliser les Services Mobiles. POST Telecom est en droit de facturer des frais de suspension, de remplacement de la Carte SIM perdue ou volée et/ou de réactivation du Service.

6.3. La SIM ne peut être utilisée que dans un appareil de télécommunication mobile. Le Client est responsable de l'utilisation de la Carte SIM et doit prendre toutes les précautions nécessaires pour éviter toutes utilisations abusives, frauduleuses et/ou malveillantes et/ou tout Incident de Sécurité sur la SIM que ce soit par lui-même ou par un tiers. Il est notamment interdit au Client d'utiliser (i) la SIM pour des communications dont l'acheminement est détourné, (ii) un dispositif permettant l'automatisation de l'émission des appels ou des messages, et/ou (iii) la SIM en tant que passerelle mobile en émission ou en réception. Toute copie ou tentative de copie des données d'identification techniques contenues dans la SIM est interdite.

6.4. Dans le cas de déviation d'appels, le Client doit s'assurer au préalable de l'accord du titulaire du numéro d'appel vers lequel cette déviation sera effectuée.

6.5. Conformément à l'article 5.6 des Conditions Générales pour Clients consommateurs et à l'article 7.1 des Conditions Générales pour Clients professionnels, le Client utilise le Service Mobile à titre personnel. Un Client professionnel peut toutefois permettre à une autre personne, sous réserve qu'elle soit liée à son organisation, d'utiliser le Service Mobile en tout ou partie et s'engage en pareil cas à identifier à première demande de POST Telecom l'identité complète de cette personne utilisatrice, sauf à ce que celle-ci soit expressément mentionnée sur le Formulaire correspondant. Si le Client exige une facture avec un relevé détaillé par communication, il s'assure que la personne utilisatrice en est dûment informée, conformément aux dispositions légales en matière de protection des données à caractère personnel.

6.6. Le Client a pris connaissance du fait que des prix spéciaux peuvent être applicables aux communications en itinérance, conformément au Plan Tarifaire applicable. Il est tenu au paiement de tous les frais et redevances rattachés à toute(s) carte(s) SIM incluse(s) dans le Contrat et a pris connaissance du fait que l'utilisateur d'une telle carte SIM peut modifier ou annuler le mécanisme de prévention et de plafonnement des appels data roaming, mis en place conformément au règlement CE 531/2012.

6.7. Le Client est dûment informé du risque et est seul responsable de toute connexion et/ou téléchargement de données automatiques et non-contrôlés, tant au Luxembourg qu'à l'étranger en itinérance. Le Client peut réduire ce risque notamment en paramétrant spécifiquement son appareil mobile et en désactivant la fonctionnalité de transfert de données par le réseau Internet mobile fourni via le Service Mobile, après avoir terminé sa consultation ou son utilisation d'applications via son accès Internet mobile. POST Telecom se réserve le droit de terminer toute session de connexion à Internet mobile, notamment pour des raisons techniques, de congestion du réseau, de facturation ou de sécurité.

6.8. Le Client a la possibilité de bloquer l'envoi et la réception de données (également lorsqu'il est connecté à un réseau étranger de communications mobiles), de la fonctionnalité SMS ou de certains types de SMS premium et/ou de certains types d'appels à partir de ou à destination de son appareil mobile. Pour ce faire, le Client doit (i) suivre la procédure publiée sur le site internet www.post.lu/particuliers/contactez-nous, (ii) contacter le service Helpdesk de POST Telecom (disponible 24h/7j au 8002 8004), ou (iii) se rendre dans un point de vente POST Telecom.

7. SERVICE MOBILE PREPAYE

7.1. L'Activation du Service Mobile prépayé est soumise à l'identification du Client conformément à la procédure d'identification de POST Telecom en vigueur à cette date. Les règles d'identification auxquelles le Client doit se soumettre sont consultables à tout moment sur le site <https://www.post.lu/particuliers/fjn-anonymat-tiptop>, étant précisé que, pour toute nouvelle souscription au Service Mobile prépayé, l'Activation dudit Service intervient dans un délai maximum de deux (2) jours à compter de l'accomplissement définitif de la procédure d'identification du Client, telle que validée par POST Telecom.

7.2. Le Client a la possibilité de transférer tout ou partie du crédit d'appel lié à son Service Mobile prépayé vers un Service Mobile postpayé conformément au Plan Tarifaire applicable. Le transfert total d'un crédit d'appel emporte résiliation du Contrat relatif au Service Mobile prépayé concerné.

7.3. Sous réserve d'avoir notifié un avertissement au Client lui laissant au moins sept (7) jours pour prendre les mesures nécessaires, POST Telecom est en droit de résilier le Contrat en cas de :

(i) non-utilisation du Service Mobile prépayé dans les six (6) mois suivants sa souscription ;
(ii) non-rechargement du Service Mobile prépayé au-delà de quatre (4) mois après son dernier (re)chargement ; ou
(iii) non-réalisation de l'identification requise à l'article 7.1.

Une telle résiliation entraîne automatiquement et de plein droit la désactivation de la SIM relative au Contrat.

8. POLITIQUE D'UTILISATION ÉQUITABLE (OU "FAIR USE POLICY")

8.1. Le Plan Tarifaire applicable précise, le cas échéant, les critères selon lesquels le Client est réputé utiliser le Service Mobile à volume illimité de manière abusive. Le Client a pris connaissance du fait que les forfaits pour appels mobiles et/ou SMS inclus dans certaines formules d'abonnement, comprennent exclusivement les communications directes entre deux personnes. Ne sont pas compris dans un forfait et sont susceptibles de relever par ailleurs d'un usage abusif conformément aux Conditions Générales la commercialisation de communications à un tiers, les appels en conférence, les appels vers numéros Voix sur Internet, les déviations d'appel, l'utilisation aux fins de surveillance, la transmission de contenus télédiffusés ou de matériel enregistré ainsi que l'utilisation de systèmes automatisés d'appel sans intervention humaine.

8.2. Le Client reconnaît en outre avoir été informé au préalable que POST Telecom applique les règles de politique d'utilisation équitable édictées et/ou mises à jour par les autorités compétentes (en ce inclus la Commission européenne en vertu du Règlement (UE) N° 531/2012 concernant l'itinérance sur les réseaux publics de communications mobiles à l'intérieur de l'Union, tel que modifié) pour l'usage du Service Mobile en itinérance et peut facturer les communications en excès de ces règles dans la limite maximale autorisée par ces règles.

9. GESTION DU TRAFIC

- 9.1. Les débits (ou vitesses de la transmission du trafic de données) mobiles annoncés sont équivalents au débit maximal estimé, étant cependant précisé que le débit effectif de ce trafic dépend de plusieurs facteurs, tels que le trafic global généré sur le réseau mobile, le terminal utilisé par le Client, la technologie employée ou encore la couverture territoriale de celle-ci. Ainsi, le débit maximal estimé indiqué au Contrat ne peut être garanti en toutes circonstances. Le niveau de qualité du service applicable à la transmission du trafic relève d'une obligation de moyens dans le chef de POST Telecom, sans préjudice des mesures que POST Telecom est habilitée à prendre, en vertu de l'article 9.2 (ii) à (iv) ci-dessous.
- 9.2. POST Telecom est habilitée à prendre des mesures de gestion raisonnable (comme notamment, le bridage, le blocage et/ou tout autre moyen raisonnable eu égard aux circonstances) du trafic d'appels vocaux et de données, lesquelles sont transparentes, non discriminatoires, proportionnées et nécessaires :
- (i) pour offrir des niveaux de services techniques objectivement différents pour des catégories spécifiques de trafic ;
 - (ii) pour mettre en œuvre une disposition légale ou réglementaire, et/ou une décision de justice ou administrative ;
 - (iii) pour préserver l'intégrité et la sûreté de l'Infrastructure, des services fournis par l'intermédiaire de l'Infrastructure et des terminaux des Clients ; ou
 - (iv) pour réduire au minimum les effets d'une congestion temporaire ou exceptionnelle de l'Infrastructure pour autant que les types de trafics équivalents fassent l'objet d'un traitement identique. De telles mesures de gestion raisonnable du trafic ne peuvent impacter les traitements de données à caractère personnel conformément aux dispositions applicables des Conditions Générales applicables et à la Notice Données Personnelles.
- 9.3. Pour la bonne clarté, un bridage induit une réduction du débit, susceptible d'impliquer par exemple un temps de téléchargement plus long, tandis qu'un blocage induit une interruption de tout ou partie du Service concerné pendant toute la durée de ce blocage.

10. NUMERO D'APPEL - PORTAGE

- 10.1. La gestion du plan national de numérotation est de la compétence exclusive de l'ILR qui détermine les règles y relatives. Conformément à ce plan, POST Telecom attribue un Numéro Mobile au Client lors de la conclusion du Contrat de Service Mobile.
- 10.2. POST Telecom peut être contrainte de modifier ce Numéro Mobile pour des raisons réglementaires ou techniques, auquel cas elle en avise le Client à l'avance et, en cas d'une modification pour des raisons techniques, au moins un (1) mois avant la modification. Le Client ne peut prétendre à aucune indemnisation de ce fait.
- 10.3. Conformément à la réglementation en vigueur, le Client a le droit de conserver le Numéro Mobile qui lui a été attribué par POST Telecom, lorsqu'il résilie le Contrat de Service Mobile lié à ce Numéro Mobile et souscrit concomitamment à un Service Mobile auprès d'un autre opérateur. Le Client qui souhaite transférer l'usage d'un Numéro Mobile attribué par POST Telecom vers un autre opérateur doit en faire la demande par le biais d'un formulaire mis à disposition par cet autre opérateur. Sauf si POST Telecom refuse le portage pour un motif valable au regard de la réglementation, toute demande formelle du Client en vue du portage d'un Numéro Mobile vers un autre opérateur vaut demande de résiliation du Contrat de Service Mobile y afférant. Cette résiliation doit suivre les dispositions pertinentes des Conditions Générales.
- 10.4. Si le Client résilie son Contrat de Service Mobile et il ne transfère pas l'usage du Numéro Mobile concerné, POST Telecom a le droit d'attribuer le Numéro Mobile en question à un autre Client six (6) mois après la date effective de résiliation.
- 10.5. Le Client qui souhaite transférer vers POST Telecom l'usage d'un Numéro Mobile attribué par un autre opérateur, peut en faire la demande en souscrivant au formulaire applicable. Si le Client est éligible pour un tel portage, les formalités de portage sont alors effectuées par POST Telecom. Le Client reste toutefois entièrement responsable vis-à-vis de l'autre opérateur concerné pour toutes conséquences que ce portage peut entraîner (et notamment au niveau des frais de résiliation et/ou d'autres frais restant dus en vertu du contrat qu'il a conclu avec l'opérateur concerné).

11. ANNUAIRE TELEPHONIQUE

- 11.1. Le Client est inscrit dans la base de données des clients du Service Mobile de POST Telecom. Sous réserve de l'accord exprès du Client au Contrat et pour la durée de cet accord, POST Telecom met à la disposition des éditeurs d'annuaires et des fournisseurs de services de renseignement téléphonique l'inscription standard du Client (Numéro Mobile attribué, nom, adresse et, sur demande du Client, titre, profession et/ou nom commercial), sur demande de ces derniers, qui les rendent publics sous leur responsabilité.
- 11.2. Le Client peut vérifier, corriger, supprimer ou s'opposer à tout moment et gratuitement, à la publication de ses données dans un annuaire ou à leur utilisation par un fournisseur de services de renseignement ainsi qu'à leur inclusion dans des listes permettant la recherche inversée de son identité à partir de son Numéro Mobile. La demande est notifiée par écrit par le Client avec copie de sa carte d'identité.

12. GARANTIE PLUS

Lors de l'achat d'un appareil de télécommunication mobile vendu par POST Telecom dans le cadre d'un Contrat de Service Mobile, le Client a la faculté de souscrire à un ensemble de Services d'assistance et de garanties commerciales complémentaires dénommés Garantie Plus. Les modalités de souscription et de mise en œuvre de Garantie Plus sont décrites dans les Conditions Particulières y applicables.