

1. DEFINITIONS

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 :

Code IMEI : identifiant international d'équipement mobile.

Conditions Générales : les conditions générales de vente de POST Telecom en vigueur (selon le cas, pour des Clients consommateurs ou professionnels).

2. PORTEE

Les présentes Conditions Particulières sont applicables à tout Contrat Garantie Plus pour lequel leur application a été dûment notifiée au Client.

3. SOUSCRIPTION DU SERVICE

3.1. Les stipulations des présentes Conditions Particulières sont applicables si le Client a choisi d'inclure dans son abonnement la Garantie Plus S, M ou L telle que décrite ci-dessous. L'ensemble des services sont dénommés ci-après « **Garantie Plus** ».

3.2. Garantie Plus ne peut être souscrite qu'au moment de l'achat de l'équipement et ne s'applique qu'aux appareils de télécommunication mobiles vendus dans le cadre d'un contrat de service de communications mobiles ou échangés en application de la présente Garantie Plus, soit par l'intermédiaire d'un magasin de POST Telecom, soit par l'intermédiaire d'un revendeur agréé de POST Telecom. Par ailleurs, la mise en œuvre de Garantie Plus est limitée aux appareils de télécommunication mobiles équipés lors de la survenance de l'événement donnant droit à exécution de Garantie Plus d'une carte de téléphone du réseau mobile POST.

3.3. Le prix des options est défini au Plan Tarifaire applicable.

3.4. Afin de faire un appel en garantie sous Garantie Plus, le Client devra faire une demande, incluant l'ensemble des documents visés aux articles 3.5 à 3.8 ci-dessous, présentés dans une langue officielle du Grand-Duché de Luxembourg ou une traduction en langue française ou allemande réalisée par un traducteur assermenté auprès du ministère de la Justice, dans le mois suivant la date de constatation des éléments entraînant sa mise en œuvre chez POST Telecom, en se rendant dans un magasin POST Telecom ou par courrier recommandé avec accusé réception adressé à l'adresse suivante : POST Telecom - Service Garantie Plus - 1, rue Emile Bian L-2996 Luxembourg. Aucune garantie ne pourra être accordée au-delà de ce délai.

3.5. Dans le cas d'une perte, le Client est tenu de présenter une confirmation écrite sous la forme d'une déclaration de perte. Celle-ci doit impérativement présenter la marque, le modèle, le numéro d'appel et le Code IMEI de l'appareil perdu.

3.6. Dans le cas d'un dommage accidentel ou d'une oxydation, le Client est tenu de présenter l'appareil de télécommunication mobile concerné dans un magasin de POST Telecom. Pour pouvoir bénéficier des services Garantie Plus, le dommage accidentel ou l'oxydation devront rendre impossibles l'utilisation de l'appareil de télécommunication mobile concerné. Le Client sera alors tenu de remettre immédiatement l'appareil concerné à POST Telecom.

3.7. Dans le cas d'un vol simple ou qualifié, le Client est tenu de présenter une déclaration de vol ou un procès-verbal établi par la police grand-ducale (ou le cas échéant, une référence de procès-verbal et une procuration du Client donnant pouvoir à POST Telecom pour obtenir copie dudit procès-verbal). Celle-ci doit impérativement présenter la marque, le modèle le numéro d'appel et le Code IMEI de l'appareil volé (ces informations peuvent être à tout moment obtenues auprès du service Helpdesk de POST Telecom, 24h/24 et 7j/7 au 8002 8004). Le vol

simple se définit comme tout vol de l'appareil de télécommunication mobile intervenant sans effraction sur les biens du Client ou d'un tiers ou agression physique sur la personne du Client ou d'un tiers. Le vol qualifié se définit comme tout vol de l'appareil de télécommunication mobile intervenant dans tous les autres cas.

3.8. Afin de faire un appel en garantie sous Garantie Plus, une preuve d'achat de l'appareil de télécommunication mobile concerné pourra être demandée au Client.

3.9. En cas de perte ou de vol simple ou qualifié, le Client est responsable vis-à-vis de POST Telecom pour les frais résultant de l'utilisation de la carte de l'appareil de télécommunication jusqu'au moment du blocage technique dans les conditions prévues sous l'option choisie S, M ou L telles que décrites aux articles 4.4.c, 4.5.c et 4.6.d.

3.10. Afin d'obtenir la remise commerciale à valoir sur les communications ou connections frauduleuses telles que décrites aux articles 4.4.c, 4.5.c et 4.6.d., le Client devra communiquer à POST Telecom conformément à l'article 3.4, les informations relatives aux communications considérées frauduleuses par le Client, dans le mois suivant la date de constatation des éléments entraînant sa mise en œuvre chez POST Telecom. Aucune remise ne sera accordée si figure, au sein de la période considérée frauduleuse par le Client, une communication vers un numéro d'appel préalablement appelé par le Client.

3.11. La remise commerciale visée aux articles 4.4.b, 4.5.b et 4.6.c. se calcule en prenant le taux applicable de l'option choisie S, M ou L et en l'appliquant sur le prix de vente TTC de l'appareil de télécommunication mobile concerné par Garantie Plus ou, si l'équipement concerné est hors stock, d'un appareil de télécommunication mobile à fonctionnalités équivalentes au prix de vente en vigueur chez POST Telecom. La remise commerciale ne peut être supérieure à 500 EUR. La remise commerciale ne peut être octroyée plus d'une fois par année calendaire pour dommage accidentel ou oxydation, plus d'une fois par année calendaire pour perte, ni plus d'une fois par année calendaire pour vol.

3.12. La remise commerciale visée aux articles 4.4.b, 4.5.b et 4.6.c. ne sera pas accordée en cas de dommage accidentel ou d'oxydation survenu sur un appareil de télécommunication mobile obtenu dans le cadre de la conclusion d'un contrat de service de communications mobiles ayant été conclu plus de trois (3) ans avant la demande effectuée par le Client auprès d'un magasin de POST Telecom, ou d'un des revendeurs de POST Telecom.

3.13. Garantie Plus prend automatiquement fin en cas de résiliation du contrat de service de communications mobiles signé entre POST Telecom et le Client. En cas d'une éventuelle résiliation du contrat de service de communications mobiles, aucun remboursement ne peut avoir lieu au titre de Garantie Plus.

3.14. Tout équipement prêté conformément aux articles 4.4.a, 4.5.a et 4.6.b. devra être restitué par le Client, dans un magasin POST Telecom, dans les dix (10) jours ouvrés suivant la communication faite au Client par POST Telecom concernant le fait que l'équipement endommagé ou en panne est réparé ou considéré irréparable. En cas de non-restitution dans le délai imparti, d'endommagement, de perte ou de vol de l'équipement de prêt, POST Telecom se réserve le droit de facturer au Client l'appareil de prêt au prix de vente à neuf de celui-ci. A cet effet le Client bénéficiera des remises commerciales prévues par la Garantie Plus souscrite. Dans le cas où POST Telecom ne se trouve pas en mesure de remettre un équipement de prêt conforme à la Garantie Plus souscrite conformément aux articles 4.4.a, 4.5.a et 4.6.b., POST Telecom s'engage à mettre l'équipement de prêt à disposition du Client dans les meilleurs délais.

4. DESCRIPTION DES SERVICES INCLUS DANS GARANTIE PLUS

4.1. **Garantie Technique.** En cas de panne mécanique, tout appareil de télécommunication mobile vendu par POST Telecom ou par un revendeur agréé POST Telecom est garanti par POST Telecom ou le revendeur agréé concerné pour une durée légale de deux (2) ans. Avec Garantie Plus, POST Telecom propose une garantie technique valable lors de la 3^{ème} année suivant la date d'achat de l'appareil de télécommunication mobile aux conditions décrites ci-dessous (ci-après la « **Garantie Technique** »). Tout remplacement ou réparation effectué aux termes de la Garantie Technique ne donne pas droit à une extension ou au renouvellement du délai de garantie. La Garantie Technique s'applique uniquement aux cas relatifs à des défauts de matière, de conception et de fabrication. La Garantie Technique ne couvre pas la réparation et le remplacement de l'appareil de télécommunication mobile, suite à une usure ou à une utilisation normale. En outre, la Garantie Technique ne couvre pas la réparation et le remplacement des accessoires de l'appareil de télécommunication, hors batterie et chargeur. La Garantie Technique ne couvre pas les dommages causés par une force externe échappant à la volonté du Client y compris sans pour autant s'y limiter, les sources d'humidité ou de chaleur.

4.2. **Assistance gratuite du service Connectivity.** En cas d'anomalie provenant du système d'exploitation d'origine ou d'une configuration de l'appareil de télécommunication mobile, le Client pourra contacter un expert du service Connectivity qui l'assistera à distance afin de déceler et régler, dans la mesure du possible, l'anomalie concernée. Le service Connectivity n'intervient pas lorsque l'anomalie provient d'une application tierce, d'un programme informatique hostile (virus, cheval de Troie, etc.) ou de tentatives ou actes frauduleux (de type hameçonnage (*phishing*), dévoilement (*pharming*) ou autres) ou lorsque le système d'exploitation a été débridé (*jail-break*) ou rooté. Le Client contactera le service Helpdesk qui transmettra la demande auprès du service Connectivity. Ce dernier recontactera le Client dans les meilleurs délais du lundi au vendredi de 9h à 17h (hors jours fériés).

4.3. En plus des services décrits sous les articles 4.1 et 4.2 ci-dessus, le Client dispose des services suivants selon l'option choisie S, M ou L.

4.4. Si le Client a choisi l'option S, il disposera des services suivants :

a. **Prêt d'un équipement** d'entrée de gamme pour la durée de la réparation effectuée sur un appareil de télécommunication mobile acheté dans le cadre d'un contrat de service de communications mobiles, endommagé et présenté dans un magasin de POST Telecom.

b. **Remise commerciale non cumulable** valable sur les frais de réparation d'un appareil de télécommunication mobile acheté dans le cadre d'un contrat de service de communications mobiles ou sur l'achat d'un nouvel appareil de télécommunication mobile auprès de POST Telecom dans les cas suivants :

- En cas de perte, de dommage accidentel ou d'oxydation d'un appareil de télécommunication mobile, le Client ayant souscrit l'option S a droit à une remise commerciale équivalant à 25 % de la valeur de remplacement de l'appareil de télécommunication mobile concerné dans les limites mentionnées à l'article 3.11 et 3.12.

- En cas de vol simple, le Client pourra obtenir une remise commerciale équivalant à 50% de la valeur de remplacement de l'appareil de télécommunication mobile volé dans les conditions indiquées à l'article 3.11.

- En cas de vol qualifié, le Client pourra obtenir une remise commerciale équivalant à 100% de la valeur

- de remplacement de l'appareil de télécommunication mobile volé dans les conditions indiquées à l'article 3.11.
- c. **Remise commerciale à valoir sur les communications ou connexions frauduleuses** effectuées par un tiers au contrat de service de communications mobiles suite à un vol, à partir du vol et jusqu'à la demande de blocage à POST Telecom avec une durée maximale de 48h après le vol. La remise commerciale sera effectuée sur demande du Client à concurrence d'un montant maximal de 250 Euros TTC, sur base d'une note de crédit à pourvoir sur la prochaine facture après traitement du dossier complet de demande de remboursement.
- 4.5. Si le Client a choisi l'option M, il disposera des services suivants :
- a. **Prêt d'un équipement** d'entrée de gamme pour la durée de la réparation effectuée sur un appareil de télécommunication mobile acheté dans le cadre d'un contrat de service de communications mobiles endommagé et présenté en magasin de POST Telecom.
- b. **Remise commerciale non cumulable** valable sur les frais de réparation d'un appareil de télécommunication mobile acheté dans le cadre d'un contrat de service de communications mobiles ou sur l'achat d'un nouvel appareil de télécommunication mobile auprès de POST Telecom dans les cas suivants :
- En cas de perte, de dommage accidentel ou d'oxydation de l'appareil de télécommunication mobile, le Client ayant souscrit l'option M a droit à une remise commerciale équivalant à 35 % de la valeur de remplacement de l'appareil de télécommunication mobile concerné dans les limites mentionnées à l'article 3.11 et 3.12.
 - En cas de vol simple, le Client pourra obtenir une remise commerciale équivalant à 50% de la valeur de remplacement de l'appareil de télécommunication mobile volé dans les conditions indiquées à l'article 3.11.
 - En cas de vol qualifié, le Client pourra obtenir une remise commerciale équivalant à 100% de la valeur de remplacement de l'appareil de télécommunication mobile volé dans les conditions indiquées à l'article 3.11.
- c. **Remise commerciale à valoir sur les communications ou connexions frauduleuses** effectuées par un tiers au contrat de service de communications mobiles suite à un vol, à partir du vol et jusqu'à la demande de blocage à POST Telecom avec une durée maximale de 48h après le vol. La remise commerciale sera effectuée sur demande du Client à concurrence d'un montant maximal de 350 Euros TTC, sur base d'une note de crédit à pourvoir sur la prochaine facture après traitement du dossier complet de demande de remboursement.
- 4.6. Si le Client a choisi l'option L, il disposera des services suivants :
- a. **Sauvegarde et synchronisation.** Le Client ayant souscrit à l'option L pourra se présenter en magasin de POST Telecom avec son appareil de télécommunication mobile présentant une anomalie et bénéficiera gratuitement, sur demande, des services suivants, si l'état de fonctionnement de l'appareil de télécommunication mobile le permet et à la condition que le Client accepte expressément et par écrit de décharger POST Telecom de toute responsabilité en cas de perte ou de détérioration de toute ou partie des données sauvegardées ou transférées : un service de sauvegarde selon lequel le Client se verra proposer la reproduction des données enregistrées sur stick USB dans la limite de 8 GB de données et un service de synchronisation selon lequel le Client se verra proposer le transfert des données d'un appareil à un autre. L'entreprise n'est pas responsable des dysfonctionnements éventuels pouvant survenir dans l'exécution des services mentionnés et des dommages éventuels qui résulteraient de la perte de toute ou partie des données concernées.
- b. **Prêt d'un équipement** de gamme équivalente, compatible avec une carte de téléphone équivalente, dans la limite des stocks disponibles, pour la durée de la réparation effectuée sur un appareil de télécommunication mobile acheté dans le cadre d'un contrat de service de communications mobiles endommagé et présenté en magasin de POST Telecom .
- c. **Remise commerciale non cumulable** valable sur les frais de réparation d'un appareil de télécommunication mobile acheté dans le cadre d'un contrat de service de communications mobiles ou sur l'achat d'un nouvel appareil de télécommunication mobile auprès de POST Telecom SA dans les cas suivants :
- En cas de perte, de dommage accidentel ou d'oxydation d'un appareil de télécommunication mobile, le Client ayant souscrit l'option L a droit à une remise commerciale équivalant à 50 % de la valeur de remplacement de l'appareil de télécommunication mobile concerné dans les limites mentionnées à l'article 3.11 et 3.12.
 - En cas de vol simple, le Client pourra obtenir une remise commerciale équivalant à 50% de la valeur de remplacement de l'appareil de télécommunication mobile volé dans les conditions indiquées à l'article 3.11.
 - En cas de vol qualifié, le Client pourra obtenir une remise commerciale équivalant à 100% de la valeur de remplacement de l'appareil de télécommunication mobile volé dans les conditions indiquées à l'article 3.11.
- d. **Remise commerciale à valoir sur les communications ou connexions frauduleuses** effectuées par un tiers au contrat de service de communications mobiles suite à un vol, à partir du vol et jusqu'à la demande de blocage à POST Telecom avec une durée maximale de 48h après le vol. La remise commerciale sera effectuée sur demande du Client à concurrence d'un montant maximal de 500 Euros TTC, sur base d'une note de crédit à pourvoir sur la prochaine facture après traitement du dossier complet de demande de remboursement.