

## 1. DÉFINITIONS

Dans le cadre des présentes conditions générales ("Conditions Générales"), les termes utilisés avec une majuscule ont la signification qui leur est attribuée ci-dessous :

"**Activation**" : l'activation du Service concerné au niveau des plateformes techniques relevant de l'Infrastructure, le cas échéant après installation des Installations Client et/ou Produits Loués ;

"**Client**" : toute personne physique agissant à des fins qui n'entrent pas de manière prédominante dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale ;

"**Conditions Particulières**" : toutes conditions de POST Telecom qui sont applicables à une catégorie spécifique de Produit ou Service ;

"**Contrat**" : tout accord formalisé sur un support papier ou sur un autre support durable spécifiant le Service et/ou le Produit commandé par le Client et accepté par les deux Parties ;

"**Document Net Neutralité**" : le document « neutralité du net et qualité du service d'accès internet fixe » et le document « neutralité du net et qualité du service d'accès internet mobile » POST Telecom consultables en point de vente et sur [www.post.lu/conditions](http://www.post.lu/conditions) ;

"**Exigences Réglementaires**" : toutes dispositions légales et/ou réglementaires nationales, européennes ou internationales qui sont applicables à l'une et/ou l'autre des Parties ou au domaine concerné par les Services, en ce inclus sans que cette liste ne soit limitative, la Loi Secteur Financier ainsi que tous les codes et règlements, lois et réglementations, déclarations et exigences applicables en vertu de ces lois ou élaborés ou imposés par tout régulateur faisant autorité. Pour la bonne clarté, les Exigences Réglementaires comprennent également toutes dispositions légales et/ou réglementaires applicables visant à lutter contre la corruption, l'abus de marché et le délit d'initié, la fraude et le blanchiment d'argent ;

"**JLR**" : l'Institut Luxembourgeois de Régulation ;

"**Incident de Sécurité**" : toute tentative ou acte de piratage, attaque informatique et/ou atteinte physique ou autre, ainsi que toute circonstance susceptible d'avoir une incidence négative sur la sécurité de l'Infrastructure ;

"**Infrastructure**" : tous les systèmes et ressources permettant à POST Telecom de fournir le Service, en ce inclus autant que de besoin l'acheminement de signaux par tout moyen (notamment par le réseau cuivre ou fibre, par câble coaxial ou par voie hertzienne) et/ou le stockage de données, étant entendu que l'Infrastructure inclut, dans le contexte d'un Service fixe fourni en position géographique déterminée, le point de terminaison dans l'Installation Client concernée ;

"**Installation Client**" : tout élément physique qui, à l'exclusion des éléments de l'Infrastructure, est sous contrôle physique du Client et qui est susceptible d'interagir avec un Service (y compris ordinateur, téléviseur via décodeur, appareil téléphonique, etc.) ou est nécessaire pour sa fourniture (y compris tout Produit, le câblage interne des bâtiments, les gaines et les boîtiers) ;

"**Loi Secteur Financier**" : la loi modifiée du 5 avril 1993 relative au secteur financier ;

"**Notice Protection des Données**" : la notice relative à la protection des données à caractère personnel de POST Telecom consultable en point de vente et sur [www.post.lu/conditions](http://www.post.lu/conditions) ;

"**Plan Tarifaire**" : tout document qui reprend les caractéristiques essentielles et conditions financières spécifiquement applicables à un Service ou Produit donné au titre du Contrat ;

"**POST Telecom**" : POST Telecom S.A., ayant son siège social au 1, rue Emile Bian, L-1235 Luxembourg, immatriculée auprès du Registre de Commerce et des Sociétés de Luxembourg sous le n° B 43290 et détentrice de l'autorisation

d'établissement n°00116288/55 et agréée par le Ministre des Finances comme PSF de support au sens de la Loi Secteur Financier et, plus particulièrement, comme agent de communication à la clientèle (article 29-1 de la Loi Secteur Financier), opérateur de systèmes informatiques primaires au secteur financier (article 29-3 de la Loi Secteur Financier), et opérateur de systèmes informatiques secondaires et de réseaux de communication au secteur financier (article 29-4 de la Loi Secteur Financier) ;

"**Parties**" : collectivement le Client et POST Telecom ;

"**Produit**" : tout bien corporel ou incorporel vendu, loué ou mis à disposition en vertu d'un Contrat ;

"**Produit Loué**" : tout Produit loué (par exemple, un décodeur IPTV) ou mis à disposition (par exemple, une carte SIM) du Client par POST Telecom au titre d'un Service ;

"**Service**" : toute prestation de service de POST Telecom couverte par un Contrat (notamment les services de communications électroniques, de télédistribution, d'installation, d'Activation et/ou de support) ;

"**Sous-Traitant**" : sous-traitant de l'une quelconque des Parties, impliqué dans l'exécution de tout ou partie du Contrat et/ou des Services, y compris tout Sous-Traitant POST ou tout Sous-Traitant Tiers ;

"**Sous-Traitant POST**" : toute Filiale POST qui se voit confier par POST Telecom une partie ou la totalité des obligations de cette dernière dans le cadre de l'exécution du Contrat ;

"**Sous-Traitant Tiers**" : tout Sous-Traitant qui n'est pas une Filiale POST et à qui POST Telecom sous-traite une partie quelconque des Services à fournir et/ou tout ou partie de ses obligations en vertu du Contrat.

## 2. PORTÉE ET CONCLUSION DU CONTRAT

2.1. Les présentes Conditions Générales sont applicables à tout Contrat pour lequel leur application est dûment notifiée au Client.

2.2. Le Client peut commander un Produit et/ou un Service selon les modalités et moyens prévus par POST Telecom, qui peuvent varier notamment en fonction du Service ou Produit concerné et/ou de la catégorie de clientèle concernée, et notamment dans un point de vente physique de POST Telecom, dans un point de vente d'un revendeur agréé, par Internet, par le biais de l'espace en ligne personnel du Client défini par POST Telecom, par téléphone, par le service de télévision de POST Telecom (ou Service PostTV) et/ou par SMS.

2.3. Avant la conclusion et pendant toute la durée d'un Contrat, POST Telecom pourra demander au Client de fournir toute information nécessaire à son identification et, le cas échéant, à sa solvabilité. POST Telecom peut conditionner la fourniture d'un Service ou d'un Produit au dépôt d'une somme à titre de garantie ou d'une lettre de garantie bancaire, au paiement d'une avance par le Client ou à l'imposition de délais de facturation ou de paiement plus courts. La garantie est restituée au Client à la fin du Contrat (ou au plus tôt vingt-quatre (24) mois après la date du dépôt de garantie ou de la remise de la lettre de garantie bancaire) sous réserve du paiement régulier aux dates d'échéance des sommes qui sont dues en vertu du Contrat.

2.4. Le Contrat est conclu par la survenance du premier des événements suivants : la signature du Contrat par toutes les Parties, la notification par POST Telecom de la confirmation de la commande, l'Activation du Service souscrit ou la livraison du Produit commandé par le Client. Dans le cas concret d'une commande par téléphone, le Contrat est conclu par la confirmation du Client par écrit.

2.5. Le Plan Tarifaire applicable, les Conditions Particulières, la Notice Protection des Données, le Document Net Neutralité et les Conditions Générales font partie intégrante du Contrat et constituent l'intégralité de l'accord entre les Parties pour la fourniture du Produit ou Service concerné, à l'exclusion explicite de toutes autres conditions qui

n'ont pas été expressément acceptées par les Parties. Tous les documents contractuels sont consultables sur [www.post.lu/conditions](http://www.post.lu/conditions).

2.6. En cas d'incohérence entre les dispositions de différents documents contractuels précités, ces dispositions prévalent dans l'ordre énoncé à l'article 2.5.

## 3. FACTURATION ET PAIEMENT

3.1. POST Telecom facture le Produit et/ou le Service activé conformément aux prix et tarifs applicables en vertu du Contrat. Les prix de POST Telecom incluent toutes les taxes dues au titre du Produit ou Service concerné. Ces taxes sont facturées au taux en vigueur au moment de l'établissement de la facture.

3.2. Conformément au Contrat et/ou Plan Tarifaire, le prix des Services se décompose en principe de la manière suivante :

(i) **Frais d'Activation** : l'Activation peut donner lieu au paiement de frais indiqués dans le Plan Tarifaire en vigueur à la date de la conclusion du Contrat. Sauf convention contraire, ces frais ne comprennent pas les frais d'installation ;

(ii) **Prix d'abonnement** : l'Activation (hors Services prépayés) donne lieu, sauf convention contraire, au paiement d'un abonnement mensuel. Il est possible qu'un Service fasse partie d'une offre groupée à un prix d'abonnement mensuel unique pour tous les Services groupés, auquel cas le prix d'abonnement du Service est inclus dans ce prix d'abonnement unique. Certains Plans Tarifaires peuvent prévoir que le prix d'abonnement mensuel inclut un certain volume de communications (tout dépassement du volume étant facturé aux prix des communications au sens de point (iii) ci-dessous) et/ou le subventionnement d'un Produit vendu ;

(iii) **Prix des communications** : chaque communication (appel, SMS, MMS ou transfert de données) est facturée selon les conditions du Plan Tarifaire applicable. La tarification des communications peut notamment différer en fonction du lieu d'émission, du lieu de réception, de la destination et/ou de l'heure des communications ;

(iv) **Autres prestations** : les frais relatifs aux prestations autres que celles mentionnées sous (i) à (iii), tels que les frais d'installation (principalement les frais pour les interventions sur un site du Client, y compris les frais de câblage interne ou les frais d'un kit permettant l'installation par le Client lui-même) et ceux relatifs à la fourniture de Services complémentaires (VoD, stockage dans le *cloud*, etc.), sont facturées conformément au Plan Tarifaire, ou le cas échéant au Contrat conclu spécifiquement à cette fin ; et

(v) **Ristournes** : des ristournes sur tout ou partie des éléments visés sous (i) à (iv) peuvent être accordées en fonction notamment de la valeur totale du Contrat, de sa durée minimale et/ou de la souscription à un autre Service.

3.3. Les factures peuvent être notifiées par tout moyen et notamment par voie électronique lorsque POST Telecom dispose d'une adresse électronique du Client ou que celui-ci dispose d'un espace en ligne personnel défini par POST Telecom. L'envoi par POST Telecom d'une facture en format papier peut faire l'objet d'une facturation.

3.4. Les factures établies par POST Telecom en relation avec le Service et/ou le Produit font foi pour le décompte entre Parties jusqu'à preuve du contraire.

3.5. Le Client dispose d'un délai de quinze (15) jours après la notification d'une facture pour contester par écrit tout ou partie de cette facture et en fournir les motifs. L'introduction d'une contestation écrite ne décharge pas le Client du paiement de la facture.

3.6. Toute facture est à régler dans le délai de paiement qui y est indiqué.

Faute de paiement dans le délai, POST Telecom est en droit de facturer les frais de recouvrement encourus du fait de retard de paiement du Client.

3.7. Les montants facturés qui n'ont pas été payés dans un délai de trois (3) mois après la date de fourniture

- d'un Produit ou d'un Service sont de pleins droits productifs d'intérêts au taux légal.
- 4. EXÉCUTION DU CONTRAT PAR POST TELECOM**
- 4.1. Sauf convention contraire, POST Telecom fournit ou, le cas échéant, active le Produit et/ou le Service dans les meilleurs délais à compter de la conclusion du Contrat, et ce en fonction des possibilités techniques et de ses ressources. En cas de non-respect de l'article 5.4 ci-dessous, POST Telecom peut refuser ou suspendre l'Activation du Service ou la fourniture du Produit.
- 4.2. POST Telecom peut modifier pendant la durée du Contrat - à sa discrétion, sans surcoût pour le Client et sans modifier les caractéristiques essentielles (par exemple : prix, vitesse de trafic de données, volume de communications inclus dans un abonnement) du Service et/ou du Produit - les moyens et modalités de leur fourniture (en ce inclus routage, spécifications techniques et/ou technologies utilisés), notamment afin de tenir compte des évolutions technologiques et/ou des contraintes techniques et réglementaires postérieures à la conclusion du Contrat.
- 4.3. POST Telecom a la possibilité de sous-traiter tout ou partie des droits et/ou obligations qui lui incombent au titre du Contrat et en particulier auprès de :
- POST Luxembourg pour des services de support interne (tels que notamment RH, comptabilité, service juridique, informatique interne, achats) et services ICT en vue de la fourniture de Services ;
  - Sous-Traitants POST, en ce inclus Victor Buck Services S.A. pour les activités de facturation ; ou
  - tout autre Sous-Traitant mentionné dans le Contrat.
- En pareil cas, POST Telecom reste entièrement responsable de la bonne exécution du Contrat vis-à-vis du Client. POST Telecom s'est engagé dans une démarche de responsabilité sociétale d'entreprise et met tout en œuvre pour imposer à l'ensemble de ses Sous-Traitants leur adhésion aux valeurs et engagements décrits dans son code de conduite fournisseur disponible sur [www.postgroup.lu](http://www.postgroup.lu).
- 4.4. Dans le cas où une intervention de POST Telecom sur tout ou partie d'une Installation Client (et notamment d'un Produit) s'avère nécessaire, lors de l'Activation ou ultérieurement, pour assurer la bonne exécution du Contrat, POST Telecom informe le Client dans les meilleurs délais de la date de l'intervention et, sauf circonstances exceptionnelles, d'une estimation des coûts éventuels à charge du Client sur base des informations communiquées par le Client lors de la conclusion du Contrat. Si cela requiert une intervention de POST Telecom sur site, POST Telecom se réserve le droit de facturer une indemnité de déplacement si le Client refuse l'intervention, est absent ou n'est pas représenté à la date convenue.
- 4.5. POST Telecom n'est pas responsable de l'adéquation et de la conformité d'une Installation Client. Le Client peut souscrire à ses frais, sous réserve d'éligibilité et de faisabilité techniques, à un Service d'installation du Produit et/ou d'adaptation d'une Installation Client (par exemple, le câblage interne au sein d'un immeuble). Pour certains Services, le Client peut ou, selon les circonstances, est obligé d'acheter également un kit permettant l'installation du Service par lui-même.
- 4.6. Dans le cas où une intervention risque de causer des dommages significatifs à une Installation Client, une fiche d'intervention peut être établie constatant l'état de l'Installation Client avant et après intervention. En cas de refus du Client ou de son représentant d'avoir recours à une telle fiche d'intervention, POST Telecom peut refuser de réaliser l'intervention et/ou suspendre ou résilier le Contrat conformément à l'article 9 ci-dessous. A défaut de mention contraire en fin d'intervention, la fiche est considérée acceptée par le Client, sauf contestation écrite de sa part endéans un délai de quinze (15) jours à compter de la date d'intervention.
- 4.7. Pour des questions ou des réclamations, le Client peut contacter POST Telecom dans ses points de vente physiques pendant leurs heures d'ouverture, via son centre d'appel accessible 24h/24h et 7j/7j au 8002 8004, par le biais du formulaire de contact sur <https://www.post.lu/particuliers/contactez-nous>, par voie postale ou par tout autre moyen mis à disposition par POST Telecom pour ce faire. Le service interne de résolution de litiges de POST Telecom répond en principe à toute réclamation ainsi émise dans les dix (10) jours ouvrables suivant leur réception. Si l'instruction d'un dossier est plus longue, POST Telecom s'engage à envoyer, endéans le délai susvisé, un accusé de réception au client indiquant les références de la réclamation à mentionner lors de tout échange ultérieur. Sur cette base, le Client peut suivre le traitement de la réclamation en contactant POST Telecom par les moyens de contact susvisés.
- 4.8. En cas de dysfonctionnement, les délais et frais de rétablissement d'un Service sont indiqués dans le Plan Tarifaire applicable. A défaut d'une telle indication, POST Telecom s'engage à rétablir le Service avant la fin du deuxième jour ouvrable qui suit le jour où le Client signale un dysfonctionnement ou, si celui-ci requiert une intervention sur site, convient d'une date avec le Client dans le même délai. En cas de dépassement des délais de rétablissement prévus, le Client a droit, sur demande écrite adressée à POST Telecom endéans les trente (30) jours suivant le dépassement du délai concerné, à une indemnité équivalente à une mensualité d'abonnement du Service en question, hormis les cas de force majeure, cas fortuit, cause étrangère ou fait imputable au Client (retard ou refus d'accès aux installations, etc.) ou à un autre opérateur.
- 4.9. Le Client peut donner mandat à une ou plusieurs personnes physiques nommément identifiées sur un document à établir conformément aux modalités et moyens prévus par POST Telecom pour intervenir au nom et pour le compte du Client en relation avec tous Produits et/ou Services souscrits par le Client et/ou tous sujets en relation avec le(s) Contrat(s) concerné(s).
- 5. OBLIGATIONS DU CLIENT**
- 5.1. Le Client utilise tout Service et/ou tout Produit en bon père de famille. Il reste entièrement responsable de leur utilisation frauduleuse et/ou abusive par lui-même ou par un tiers si une telle utilisation est tolérée ou facilitée par lui. Le Client s'engage à respecter les éventuelles règles de politique d'utilisation équitable ("fair use policy") détaillées, le cas échéant, au Plan Tarifaire applicable au Service concerné.
- 5.2. POST Telecom notifie au Client toute contravention constatée avec l'article 5.1. En pareil cas, le Client accepte que POST Telecom (i) facture les prestations consommées conformément au Plan Tarifaire applicable et/ou (ii) limite le Service ainsi fourni pour la durée restant à courir au titre de la période de facturation concernée si le Client ne cesse pas immédiatement de tels agissements ou vient à les reproduire (étant précisé qu'une telle limitation peut avoir comme effet la diminution de la qualité de certains Services et notamment de Services très demandeurs en bande passante).
- 5.3. Avant de conclure un Contrat, le Client reconnaît avoir vérifié les caractéristiques techniques et opérationnelles du Service et/ou du Produit concerné par rapport à ses besoins, ainsi que la compatibilité et l'adéquation de toute l'Installation Client concernée. Pour certains Services, un outil de vérification peut être mis à disposition par POST Telecom pour permettre au Client de vérifier la disponibilité du Service et l'éligibilité du Client. Les résultats donnés par un tel outil sont indicatifs et ne représentent en aucun cas une quelconque confirmation de POST Telecom de la souscription du Client audit Service. En tout état de cause, l'éligibilité technique du Client à un Service reste à confirmer sur site par POST Telecom.
- 5.4. Le Client reste entièrement responsable de toute Installation Client et a l'obligation de l'assurer et de la maintenir en permanence en bon état et en conformité avec la réglementation en vigueur et avec les spécifications techniques du Produit ou du Service, ainsi que d'assurer sa protection adéquate contre des Incidents de Sécurité. A cet égard, POST Telecom peut (sans être y obligée) demander au Client de procéder à une montée de version (upgrade) des logiciels dans l'Installation Client, faute de quoi le fonctionnement du Service peut ne pas être assuré.
- 5.5. En cas d'Incident de Sécurité, le Client doit en informer POST Telecom le plus rapidement possible. Le Client est responsable des Incidents de Sécurité (en ce inclus des éventuels frais résultant de l'utilisation du Produit ou du Service s'y rapportant) qui lui sont attribuables ou qui ont lieu via une Installation Client. POST Telecom peut prendre toute mesure nécessaire afin d'éviter ou circonscrire un Incident de Sécurité ou un risque d'Incident de Sécurité ou de limiter un éventuel Incident de Sécurité connu, et en informera le Client en temps utile.
- 5.6. Sauf mention contraire au Contrat, le Client utilise le Service à titre personnel. Il ne peut pas céder, louer ou revendre tout ou partie d'un Service et/ou d'un Produit à des tiers.
- 5.7. Le Client informe POST Telecom de tout élément nécessaire à la bonne exécution du Contrat dès qu'il en a (ou aurait raisonnablement dû en avoir) connaissance, et notamment de tout changement de ses données indiquées au Contrat, toute incompatibilité d'une Installation Client avec un Service ou Produit, dommage survenu sur des éléments de l'Infrastructure ou sur des Produits Loués et/ou tout Incident de Sécurité.
- 5.8. Le Client fournit gratuitement pendant toute la durée du Contrat ainsi que tout au long de chaque intervention de POST Telecom un accueil et un support adéquats ainsi que toutes les commodités utiles (en ce inclus notamment l'électricité) dans ce contexte.
- 5.9. Le Client fournit en temps utile (i) un accès libre et sûr, le cas échéant à distance, à toute Installation Client (y compris à tout Produit) et (ii) ses spécifications techniques afin de permettre à POST Telecom de l'inspecter et de la déconnecter de l'Infrastructure dans la mesure où cela est nécessaire pour la bonne exécution du Contrat ou l'intégrité de l'Infrastructure. Lorsqu'un équipement d'accès (par exemple, un routeur Internet ou un décodeur) est un Produit vendu ou mis à disposition par POST Telecom (en ce inclus tout Produit Loué), cette dernière a le droit de les configurer et/ou les mettre à jour (en ce inclus leurs logiciels) autant que de besoin.
- 5.10. Le Client est supposé avoir obtenu toutes les autorisations nécessaires auprès des autorités compétentes et, le cas échéant, auprès du propriétaire de l'immeuble où le Service est à fournir, qui s'avèrent nécessaires pour le Service ou Produit concerné.
- 5.11. Le Client ne peut en aucun cas faire disparaître les marques, logos ou tous autres signes distinctifs éventuellement apposés sur un Produit Loué et/ou sur des éléments de l'Infrastructure.
- 5.12. En cas de non-respect ou de doute raisonnable quant au bon respect par le Client de tout ou partie des obligations lui incombant au titre du présent article 5, POST Telecom (i) ne peut pas être tenue responsable des conséquences d'un quelconque retard ou dommage en découlant, et est en droit de (ii) refuser, suspendre, reporter son intervention et/ou la fourniture de tout ou partie de Produits ou Services et de (iii) facturer tous frais supplémentaires et/ou tout dommage découlant de cette situation.
- 5.13. Le Client accepte irrévocablement et inconditionnellement d'indemniser et de garantir POST Telecom, ainsi que les sociétés du groupe POST, ses représentants, ses salariés, ses

- partenaires, contre toutes actions, plaintes, responsabilités, pertes, coûts, dépenses (en particulier les frais et honoraires d'avocat, frais d'expert, frais de justice, indemnités éventuelles, manque à gagner, etc.), quelle qu'en soit la nature, résultant directement ou indirectement du non-respect par le Client de l'une de ses obligations.
- 5.14. Les Exigences Réglementaires requièrent que POST Telecom identifie et vérifie l'identité de ses clients. Dans ce cadre, le Client s'oblige à fournir à POST Telecom les informations pertinentes que POST Telecom pourra demander afin de conclure le présent Contrat et tout au long de la relation contractuelle dont il garantit la véracité permettant l'identification du Client, de ses proxys ou mandataires et à maintenir ces informations à jour tout au long de la relation contractuelle. Toute modification des informations communiquées à POST Telecom devra être divulguée dans les 10 jours au plus tard de la modification dans les conditions de l'article 13 ci-dessous. Cette obligation est réputée essentielle et sa violation pourra entraîner la suspension avec effet immédiat du contrat par POST Telecom conformément à l'article 9.1 ci-dessous.
- 6. VENTE OU LOCATION D'UN PRODUIT**
- 6.1. Garantie d'un Produit vendu. Le Client bénéficie des garanties légales (de conformité et/ou des vices cachés) pour tout Produit acheté. Pour certains Produits, une garantie commerciale est incluse ou peut être souscrite par le Client dans le Contrat concerné. Toute forme de garantie, tout remède ou toute responsabilité dans le chef de POST Telecom est exclu(e) si le Client connaissait ou aurait dû raisonnablement connaître le défaut lors de la remise du Produit.
- 6.2. Produit Loué. Dans le cadre de certains Services, POST Telecom loue ou met à disposition du Client un Produit Loué. Sauf mention contraire au Contrat, un tel Produit Loué reste la propriété exclusive de POST Telecom et ne peut en aucun cas être vendu, sous-loué, transformé, donné en gage ou en garantie, ou prêté sous une quelconque forme à un tiers par le Client, qui ne peut en disposer d'aucune façon.
- 6.3. Le Client est seul responsable de l'utilisation et de la conservation d'un Produit Loué en bon père de famille ainsi que de sa protection contre des Incidents de Sécurité. Il est responsable de toute détérioration, perte, vol et/ou destruction d'un Produit Loué, quelle qu'en soit la cause, sauf dans le cas où cela est dû exclusivement à la faute lourde ou au dol de POST Telecom.
- 6.4. En cas de détérioration, de perte ou de vol d'un Produit Loué, le Client doit en informer POST Telecom le plus rapidement possible, en incluant, le cas échéant, une copie de la déclaration de vol ou de perte déposée auprès des autorités compétentes. En tout état de cause, il doit rembourser à POST Telecom la valeur résiduelle du Produit Loué au jour de sa détérioration, de sa perte ou de son vol. Le Client reste également responsable vis-à-vis de POST Telecom pour les frais résultant de l'utilisation du Produit jusqu'à ce que POST Telecom ait été informée de sa détérioration, de sa perte ou de son vol.
- 6.5. POST Telecom est seule autorisée à intervenir sur un Produit Loué et, en tout ou partie, à le modifier, le mettre à jour (le cas échéant à distance), le remplacer et/ou le réparer. En cas de fonctionnement défectueux d'un Produit Loué pendant la durée du Contrat, le Client s'engage à en informer immédiatement POST Telecom. Le Produit Loué sera alors réparé ou remplacé dans les meilleurs délais et dans la limite des stocks disponibles. POST Telecom détermine, à sa discrétion, quels sont les moyens techniques appropriés à cette fin et sa responsabilité se limite à le réparer ou à le remplacer. Cette réparation ou ce remplacement d'un Produit Loué est gratuit, sauf si la défectuosité est attribuable au Client. POST Telecom n'est, en aucun cas, responsable de la perte

- de données éventuellement stockées dans un Produit Loué (y compris lorsqu'une telle perte a lieu en relation avec l'analyse du problème rencontré et/ou de la réparation d'un Produit Loué).
- 6.6. Le Client est tenu de restituer, après d'un point de vente physique de POST Telecom, chaque Produit Loué dans son état initial, sauf usure normale et ce, au plus tard dans les trois (3) jours ouvrables qui suivent la fin du Contrat, quelle qu'en soit la cause. A défaut, la valeur résiduelle du Produit Loué est facturée au Client. En cas de mise à disposition d'un Produit Loué de remplacement pendant la période de réparation et/ou d'analyse du problème rencontré, le Client est tenu de restituer le Produit Loué de remplacement, dans son état initial, sauf usure normale et ce, au plus tard dans les trois (3) jours ouvrables suivant la mise à disposition du Produit Loué réparé et/ou analysé.
- 6.7. Le Client est expressément informé et accepte que POST Telecom se réserve le droit de modifier, le cas échéant à distance, ou de remplacer à tout moment tout ou partie d'un Produit Loué, notamment en cas de contraintes techniques, en vue d'améliorer le Service ou d'assurer sa compatibilité avec le Service.
- 6.8. Transfert du risque. Les risques sur un Produit vendu ou Loué sont transférés au Client à compter de sa remise par POST Telecom au Client ou à un tiers désigné par le Client (autre que l'entreprise de transport mandatée par POST Telecom).
- 6.9. Propriété intellectuelle. Le Client reconnaît que les droits de propriété intellectuelle (en ce inclus notamment les éventuels logiciels, logos et marques) mis à sa disposition dans le cadre de la fourniture d'un Produit vendu ou Loué, ne lui appartiennent pas. Le Client n'a pas le droit d'utiliser ces droits de propriété intellectuelle à d'autres fins que l'usage normal du Produit, sauf lorsque la législation le permet expressément.

## 7. DURÉE DU CONTRAT

- 7.1. Le Contrat entre en vigueur dès sa conclusion entre les Parties conformément à l'article 2.4.
- 7.2. Lorsque le Contrat est conclu avec une durée minimale d'engagement, il est, sauf convention contraire, automatiquement prorogé pour une durée indéterminée, sauf résiliation par l'une des Parties au moins un (1) mois avant son terme.
- 7.3. Lorsque le Contrat est à durée indéterminée, chacune des Parties a le droit de le résilier à tout moment moyennant un préavis d'un (1) mois.
- 7.4. Les articles 3 (Facturation et paiement), 6 (Vente ou Location d'un Produit), 9 (Suspension - Résiliation), 10 (Limitation de responsabilité de POST Telecom), 13 (Notifications entre Parties - Convention de preuve et de signature), 15 (Dispositions finales), 16 (Droit applicable) et 17 (Règlement des différends) restent en vigueur nonobstant la fin du Contrat.

## 8. MODIFICATION EN COURS DE CONTRAT

- 8.1. Le Contrat ne peut être modifié de manière unilatérale par l'une ou l'autre Partie.
- 8.2. Par dérogation à l'article 8.1, POST Telecom se réserve le droit de modifier, à tout moment et de manière unilatérale, le Contrat pour toute raison objectivement justifiable et, par exemple, en cas de modification de spécifications techniques du Service qui oblige le Client à acquérir un nouvel équipement d'accès, d'évolutions technologiques ou de contraintes résultant de la relation commerciale entre POST Telecom et ses fournisseurs, d'une modification législative ou réglementaire. Dans ce cas, cette modification est notifiée au Client au plus tard un (1) mois avant son entrée en vigueur. Le Client n'a droit à aucun dédommagement si la modification du Contrat ne lui est pas préjudiciable ou concerne une augmentation tarifaire en raison d'une hausse des taxes ou de droits (tels que des droits d'auteur) applicables au Produit ou Service ou d'une hausse de l'indice des prix à la consommation. En cas de résiliation de la part du Client dans un tel

cas, les dispositions des articles 9.4, 9.5 et 9.6 s'appliqueront. Dans tous les autres cas, le Client a le droit de résilier sans frais le Contrat endéans le délai d'un (1) mois à compter de la notification du changement, étant précisé que les dispositions des articles 9.4 et 9.5 ci-dessous seront néanmoins applicables de plein droit.

## 9. SUSPENSION - RÉILIATION

- 9.1. POST Telecom a le droit de suspendre avec effet immédiat, totalement ou partiellement, le Contrat ainsi qu'un ou plusieurs Services particuliers, sans qu'aucune indemnité ne soit due de ce fait :
- (i) si elle y est contrainte par une autorité ou une juridiction compétente, la législation et/ou la réglementation applicable, ainsi qu'en cas d'infraction par le Client à la législation et/ou à une réglementation en vigueur causant un préjudice direct ou indirect à POST Telecom ;
  - (ii) en cas d'Incident de Sécurité, de fraude manifeste par un tiers ou lorsque le bon fonctionnement ou l'intégrité de l'Infrastructure l'exige (y compris dans le cadre de sa maintenance) ;
  - (iii) en cas de fraude manifeste par le Client, d'utilisation abusive de Service(s) ou de l'usage d'une Installation Client non-agrèée en vertu de la réglementation applicable au Luxembourg ;
  - (iv) en cas de retard de paiement d'une facture concernant ce Contrat et/ou ce(s) Service(s), non régularisée au plus tard cinq (5) jours après envoi par POST Telecom d'un rappel de paiement ;
  - (v) si le Client fait l'objet d'une procédure de surendettement ; ou
  - (vi) après une mise en demeure restée infructueuse au sens de l'article 9.2 (iii) ci-dessous.
- Le Client est informé dans les meilleurs délais de toute mesure de suspension. Celle-ci est maintenue jusqu'à ce que sa cause ait disparu. Dans le cas d'une suspension au sens de l'article 9.1 (iii), (iv) et (v), la mesure de suspension ne décharge pas le Client du paiement des factures dues et POST Telecom est en droit de demander une indemnité de blocage et, le cas échéant, de réactivation du Service concerné suivant le Plan Tarifaire. Le Client a droit à la même indemnité si la suspension est exclusivement due à un manquement de POST Telecom à une obligation essentielle lui incombant au titre du Contrat.
- 9.2. Sans préjudice des articles 7.2, 7.3 et 8.2 ci-dessus, POST Telecom a le droit de résilier avec effet immédiat, totalement ou partiellement, le Contrat ou un Service particulier, sans qu'aucune indemnité ne soit due de ce fait :
- (i) si une mesure de suspension au sens de l'article 9.1 dure plus de quinze (15) jours ;
  - (ii) pour des raisons qui échappent au contrôle de POST Telecom, telles que des évolutions technologiques (en ce inclus en cas d'obsolescence technologique de l'Infrastructure entraînant la fin de vie d'un Service) ou des contraintes résultant de la relation commerciale entre POST Telecom et ses fournisseurs, alors que le Client n'a pas donné suite ou a refusé de souscrire au Service de substitution proposé par POST Telecom dans les trente (30) jours qui suivent la notification susvisée; ou
  - (iii) si POST Telecom notifie une mise en demeure préalable au Client pour que celui-ci se conforme aux prescriptions légales ou contractuelles en vigueur, ou fasse cesser tout usage illicite, frauduleux et/ou abusif par des tiers si un tel usage est toléré ou facilité par le Client, et que le Client n'a pas donné une suite satisfaisante à cette mise en demeure endéans une période d'un (1) mois après cette notification.



- 9.3. Sans préjudice des articles 7.2, 7.3 et 8.2 ci-dessus, le Client peut résilier le Contrat :
- (i) en cas de manquement de POST Telecom à une obligation essentielle lui incombant au titre du Contrat et après une mise en demeure non suivie d'effet au-delà d'un (1) mois après sa notification ;
  - (ii) en vertu d'un possible droit de rétractation dont il bénéficie conformément au Code de la consommation ;
  - (iii) lorsque le Service n'a pas pu être activé faute d'éligibilité technique du Service en question ; ou
  - (iv) dans tous les autres cas et sous réserve d'éventuelles dispositions spécifiques du Contrat, moyennant un préavis d'un (1) mois.
- 9.4. En cas de résiliation du Contrat, pour quelque raison que ce soit, le Client a l'obligation de payer le Service au prorata des jours d'utilisation jusqu'à la date de résiliation effective, telle que spécifiée dans la notification de résiliation.
- 9.5. En cas de résiliation du Contrat au sens de l'article 8.2, 9.2 (ii) ou 9.3 (i) à (iii) ci-dessus, le Client doit rembourser la valeur résiduelle de tout Produit vendu dont le prix est subventionné par le biais du prix d'abonnement du Service concerné.
- 9.6. En cas de résiliation du Contrat en vertu de l'article 9.2 (i), 9.2 (iii) ou 9.3 (iv) ci-dessus, le Client est redevable de tous les dommages et intérêts en résultant ainsi que d'une indemnité de dédit correspondant aux mensualités d'abonnement de(s) Service(s) concerné(s) pour la durée restant à courir jusqu'à l'expiration de la durée minimale d'engagement du Contrat. Cette indemnité de dédit ne peut pas être inférieure à vingt (20) euros. Le Client a droit à une indemnité équivalente en cas de résiliation au sens de l'article 9.3 (i) ci-dessus.
- 9.7. Sauf convention contraire, toute migration d'un Service vers une autre formule tarifaire (ou technique) ou vers un autre opérateur (y compris en cas d'un portage d'un numéro téléphonique ou en cas de mandat de dégroupage d'une ligne en faveur d'un autre opérateur) constitue une résiliation qui doit suivre les règles des présentes Conditions Générales, ainsi que, le cas échéant, les conditions de portage en vigueur telles que publiées par l'ILR à la date de la demande de portage.
- 9.8. Les Services d'une offre groupée facturée à un prix d'abonnement unique font partie d'un seul Contrat dont la résiliation, même d'un seul Service, entraîne automatiquement la résiliation de tous les Services groupés. Les éventuels rabais et/ou autres avantages accordés en raison de la souscription simultanée à plusieurs Services ne sont plus valables si le Contrat relatif à au moins un de ces Services est résilié et ce, automatiquement et de plein droit à compter de la date de sa résiliation effective.
- 9.9. Tout événement de force majeure suspend les obligations nées du Contrat à compter de la date de notification par la Partie ainsi affectée à l'autre Partie et ce, pendant la durée de son existence. Toutefois, dans le cas où un tel événement venait à durer plus d'un (1) mois, l'une quelconque des Parties est en droit de résilier le Contrat moyennant un préavis de quinze (15) jours, et ce sans indemnité pour l'autre Partie.
- 10. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ DE POST TELECOM**
- 10.1. POST Telecom ne répond à l'égard du Client d'aucun dommage ou préjudice :
- (i) qui ne lui est pas principalement attribuable (notamment en cas de force majeure ou d'Incident de Sécurité), auquel cas sa responsabilité solidaire avec d'autres débiteurs est exclue ; ou
  - (ii) résultant de la nature ou du contenu des communications et/ou informations du ou vers le Client, qui transitent ou sont stockés sur l'Infrastructure ou sur un Produit ; ou
  - (iii) résultant d'une cause principalement attribuable au Client, notamment en cas de non-respect d'une disposition de l'article 5 ; ou
- (iv) résultant d'une mesure prise par POST Telecom en vertu de l'article 9.1 ; ou
  - (v) résultant d'un défaut de conformité ou autre d'un Service ou d'un Produit Loué, qui a été notifié après un délai d'un (1) mois à partir du moment où le Client aurait dû raisonnablement le constater ou après un délai de six (6) mois après la date de fourniture du Service ou du Produit concerné.
- 10.2. La limitation de la responsabilité de POST Telecom visée à l'article 10.1 ci-dessus ne sera pas applicable à tout dommage ou préjudice du Client résultant directement d'une faute lourde et/ou intentionnelle de POST Telecom.
- 11. PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL**
- 11.1. POST Telecom traite certaines de vos données personnelles au sens des lois et réglementations applicables en ce inclus le nom, l'adresse (physique et électronique), le numéro de téléphone, le cas échéant le numéro de compte bancaire, selon des modalités décrites dans la Notice Protection des Données.
- 12. CONFIDENTIALITÉ**
- 12.1. De par son statut de PSF de support, POST Telecom et son Personnel sont tenus au secret professionnel dans le cadre de l'exécution de ses Services. Sont seules couvertes par le secret professionnel les informations directement confiées par le Client à POST Telecom à l'exclusion de toute autre donnée (les **Informations Protégées**). Dès lors, sauf mention spécifique contraire dans le Contrat ou les Conditions Particulières y relatives, les données transitant via POST Telecom dans le cadre des services fournis par POST Telecom (en ce inclus notamment les Services de téléphonie fixe et mobile et d'accès internet) ne sont pas couvertes par le secret professionnel.
- 12.2. Afin de servir le Client de manière optimale et conformément à des normes de qualité élevées, de garantir la conformité réglementaire et de bénéficier des ressources techniques de spécialistes qualifiés, tel que décrit à l'article 4.3 ci-dessus, POST Telecom externalise certaines tâches, activités ou services auprès de tiers ou Sous-Traitants, susceptibles d'être non réglementés et situés hors du Luxembourg, au sein de l'UE ou en dehors de l'UE. Le Client comprend qu'un tel recours à des tiers ou Sous-Traitants peut donner lieu à un partage d'informations dont des Informations Protégées telles que notamment certaines informations commerciales, comptables, ou techniques, se rapportant au Client, et ce dans le contexte d'un contrat de service ou dans le cadre de discussions précontractuelles.
- 12.3. Les tiers ou Sous-Traitants sont soit soumis par la loi à une obligation de secret professionnel, soit contractuellement obligés par POST Telecom de se conformer à des règles strictes de confidentialité. Le Client reconnaît toutefois et accepte que les tiers ou Sous-Traitants ne soient pas soumis aux règles du secret professionnel luxembourgeois et que le secret professionnel qui peut leur être applicable peut être moins strict que la législation luxembourgeoise sur le secret professionnel. En outre, dans certaines circonstances et malgré leurs engagements de confidentialité, ils peuvent être légalement tenus de fournir des Informations Protégées qui leur auraient été transférées dans le cadre de la sous-traitance par POST Telecom à des tiers ou à des autorités.
- 12.4. Conformément aux Exigences Réglementaires et pour les besoins et pour la durée du Contrat, le Client instruit POST Telecom à transférer toutes données du Client (en ce inclus des Informations Protégées) dans le cadre de ces recours aux tiers ou sous-traitance. Le Client reconnaît avoir pris connaissance lors de la souscription du Service des détails sur les sous-traitances incluant le transfert d'Informations Protégées, les Informations Protégées qui peuvent être transférées et / ou divulguées pour chacune de ces Sous-Traitances et le pays où ces Sous-Traitants sont établis. Le Client sera informé par POST Telecom, selon les modalités déterminées par cette dernière en cas de changement de sous-traitance ou lorsqu'une nouvelle sous-traitance incluant le transfert d'Informations Protégées se produit. Le Client dispose de la possibilité de consulter les informations relatives aux sous-traitances régulièrement mises à jour en point de vente. Toute nouvelle sous-traitance ou changement dans le pays d'un Sous-Traitant est réputé accepté par le Client si le Client n'a pas adressé d'objection écrite à POST Telecom dans les conditions de l'article 17 ci-dessus et dans les trente (30) jours suivant l'envoi de l'information concernant la nouvelle sous-traitance ou modification du pays d'un Sous-Traitant.
- 13. NOTIFICATIONS ENTRE PARTIES – CONVENTION DE PREUVE ET DE SIGNATURE**
- 13.1. Toute notification formelle à intervenir en relation avec le Contrat doit être envoyée à l'autre Partie par écrit.
- 13.2. Toute notification de résiliation du Contrat doit être adressée par lettre recommandée, messagerie express, ou, si accessible pour le Client en question, par le biais de son espace en ligne personnel défini par POST Telecom. Le Client a également la possibilité de remplir et signer un formulaire de résiliation dans un point de vente physique de POST Telecom.
- 13.3. POST Telecom est libre de choisir le moyen de notification écrite en vue de la conclusion ou la modification du Contrat pour autant que la notification au Client ait lieu sur un support durable lui permettant d'y accéder dans le futur et de produire les données stockées. Le Client peut commander un Produit et/ou un Service ou demander une modification du Contrat conformément aux modalités prévues à l'article 2.2 ci-dessus. Les Parties acceptent expressément que toute volonté exprimée par les moyens visés au présent article 13.3 vaut accord de la Partie en question et a la même valeur qu'un document muni d'une signature manuscrite.
- 14. TRANSFERT DU CONTRAT – DÉMÉNAGEMENT DU CLIENT**
- 14.1. Sans préjudice de l'article 4.3, aucune Partie ne peut transférer tout ou partie de ses droits et obligations, sans le consentement écrit et préalable de l'autre Partie.
- 14.2. Le consentement du Client n'est toutefois pas requis dans le cas où POST Telecom transfère tout ou partie de ses droits et/ou obligations à une entité dans laquelle POST Luxembourg détient directement et/ou indirectement au moins vingt pour cent (20%) du capital social.
- 14.3. En cas de déménagement, le Client est tenu, au moins un (1) mois à l'avance, soit de résilier le Service fourni à l'adresse concernée, soit de demander le transfert de tout ou partie du Service concerné vers une autre adresse au Grand-Duché de Luxembourg, sous réserve d'éligibilité technique et d'acquiescer les éventuels frais (et notamment les frais d'Activation applicables pour la mise en service du Service concerné à la nouvelle adresse) y afférents, ou encore d'introduire une demande de reprise par un tiers. La reprise d'un Service par un tiers est subordonnée à l'accord préalable de POST Telecom, qui détermine les conditions d'une telle reprise. En cas de refus d'une telle reprise par POST Telecom pour des raisons objectivement justifiées ou en cas d'impossibilité technique de réaliser un transfert vers une autre adresse au Luxembourg, le Contrat est considéré comme étant résilié par le Client.

## 15. DISPOSITIONS FINALES

- 15.1. Le fait pour l'une ou l'autre Partie de se prévaloir tardivement ou de ne pas se prévaloir d'un droit ou d'un recours ne peut, en aucun cas, être interprété comme une renonciation à un tel droit ou recours.
- 15.2. Si une disposition du Contrat est considérée comme nulle, non écrite, non opposable ou non applicable, les autres dispositions demeurent pleinement applicables.

## 16. DROIT APPLICABLE

Le Contrat ainsi que toute question y relative est soumis au droit luxembourgeois.

## 17. RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

- 17.1. Toute réclamation d'un Client en relation avec un Contrat doit être soumise à POST Telecom conformément à l'article 4.7.
- Dans le cas où une réclamation en relation avec un Contrat ne peut être réglée via ledit service et tant qu'aucun litige n'a été introduit devant une instance judiciaire :
- (i) le Client peut recourir à la procédure de médiation auprès de l'ILR moyennant le formulaire téléchargeable sur son site ( [www.ilr.lu](http://www.ilr.lu) ) lorsque le différend porte sur des services de communications électroniques ;

(ii) dans l'hypothèse où le Contrat a été conclu en ligne ou par tout autre moyen électronique, le Client peut recourir à la plateforme mise à disposition par la Commission européenne à l'adresse suivante : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>;

(iii) dans tous les cas autres que ceux visés aux points (i) et (ii) ci-dessus et à l'initiative de l'une quelconque des Parties, le différend peut être soumis au Médiateur de la Consommation ou, alternativement, au Centre de Médiation Civile et Commerciale ( [www.cmcc.lu](http://www.cmcc.lu) ).

Lorsqu'aucune des procédures de médiation précitées n'est initiée ou n'aboutit à un accord entre les Parties au titre de la réclamation d'un Client, les juridictions du Grand-Duché de Luxembourg sont seules compétentes, sauf compétence exclusive d'une autre juridiction en vertu du droit international privé.