

CONDITIONS PARTICULIERES DES SERVICES DE TELEPHONIE MOBILE DE LUXEMBOURG ONLINE ET LUXEMBOURG ONLINE MOBILE

APPLICATION

Les présentes conditions particulières sont applicables uniquement aux Contrats concernant les produits et services de téléphonie Mobile. Les présentes conditions particulières complètent les conditions générales de Luxembourg Online SA qui restent applicables dans la mesure où il n'y est pas dérogé par les présentes.

Est considéré comme « opérateur » Luxembourg Online SA ou Luxembourg Online Mobile Sarl selon le service en question.

1. INSCRIPTION ET MODALITÉS D'ACCÈS AU SERVICE

A. Modalité de souscription de l'abonnement

Le Client s'inscrit au service Téléphonie mobile en remplissant et signant le formulaire d'inscription et en y joignant les documents qui y sont mentionnés. En souscrivant le service Téléphonie mobile, le Client reçoit une carte SIM qui identifie le Client au niveau du réseau mobile.

B. Accès au service

La carte SIM fournie au client lors de la souscription est activée généralement entre 1 et 3 jours suite à la réception de la demande d'abonnement complète par Luxembourg Online (réception par Luxembourg Online de la demande d'abonnement signé(e) et dûment complété(e), avec copie de la pièce d'identité du titulaire, acceptation des Conditions Générales et Spécifiques, domiciliation bancaire ou paiement par carte bancaire et le cas échéant, du dépôt de garantie visé à l'article 5B des présentes Conditions Particulières.

C. Portabilité du numéro

La Portabilité du Numéro Mobile est un service proposé à tout client d'un opérateur mobile lui permettant de souscrire un contrat auprès d'un opérateur mobile national tout en conservant le même numéro de téléphone mobile.

Portabilité entrante : Le Client est titulaire d'un numéro actif chez un autre opérateur. Il fait une demande de portabilité du numéro auprès de Luxembourg Online, qui se charge de la procédure de portabilité auprès de l'ancien opérateur.

Portabilité sortante : Le Client souhaitant transférer l'usage de son numéro mobile Luxembourg Online vers un autre opérateur mobile doit formuler sa demande auprès de ce dernier, qui s'occupera de toutes les formalités nécessaires.

Une demande de portabilité sortante vaut résiliation et sera traitée comme telle par Luxembourg Online, qui fera application des règles relatives à la résiliation du contrat entre Luxembourg Online et le Client prévues dans les présentes conditions particulières et des Conditions Générales des Services de Luxembourg Online S.A. En cas de contrat avec durée minimale d'engagement, une demande de portabilité du numéro n'entraîne en aucun cas une réduction de la durée minimale d'engagement et le Client reste tenu de l'obligation de paiement de son abonnement pour les mois restants de son engagement minimal.

La portabilité du numéro n'autorise pas le transfert des autres services dont le Client bénéficie au titre des autres contrats souscrits auprès de Luxembourg Online.

2. LA CARTE SIM

A. Modalités d'utilisation et droit de propriété

Tout Contrat mentionne le numéro de la carte SIM.

A chaque carte SIM sont associés un code PIN (numéro d'identification personnel) et un code PUK (clé personnelle de déblocage). Ces codes sont communiqués au Client après la signature du Contrat.

La Carte SIM remise au Client reste la propriété insaisissable, inaliénable et incessible de l'opérateur, qui se réserve la faculté de la remplacer, à tout moment, pour quelque cause que ce soit, selon des modalités qui seront alors précisées au Client. Le Client s'engage à ne pas la céder, la revendre, la louer, la détruire ou la dégrader de quelque façon que ce soit. Le Client s'engage à la restituer à l'opérateur à la première demande de celle-ci pour quelque raison que ce soit, tant en cours d'exécution du Contrat qu'à l'expiration du Contrat.

Le Client s'interdit toute tentative de copie des données d'identification techniques contenues dans sa carte SIM et, d'une manière générale, tout usage abusif ou frauduleux et il est tenu de prendre toutes les précautions nécessaires pour éviter les utilisations abusives ou malveillantes de sa carte SIM.

Le Client s'engage à utiliser la Carte SIM conformément aux dispositions en matière de télécommunications.

Il est responsable de l'utilisation et de la conservation de celle-ci, y compris en cas de suspension ou d'interruption du Service.

Le Client s'interdit d'utiliser les Cartes SIM avec un boîtier de raccordement radio ou avec toute autre solution technique ayant pour objet la modification d'acheminement du Service et/ou des services en option. Il est interdit au Client de faire usage de passerelles GSM du type LoBox ou SIM-Box ou de toutes autres installations similaires sauf autorisation spécifique accordée par l'opérateur.

A défaut, l'opérateur pourra, sans avertissement ou mise en demeure préalables, ni indemnités à leur charge, suspendre ou interrompre tout ou partie des Services liés à tout ou partie des cartes SIM délivrées au Client. Plus particulièrement, l'opérateur pourra, sans avertissement ou mise en demeure préalables, ni indemnités à leur charge, suspendre ou interrompre tout ou partie de ses Services dans l'hypothèse où une ou plusieurs des cartes SIM sont employée(s) d'une manière qui ne permet pas l'identification ou la localisation géographique de l'appelant en cas d'appel d'urgence, ou qui cause la surcharge du réseau de l'opérateur, qui gêne ou atteint le bon fonctionnement de celui-ci, ou par laquelle les tarifs d'interconnexion de l'opérateur peuvent être contournés, voire érudés. Dans les cas précités, l'opérateur se réserve le droit de suspendre et d'interrompre le Service et/ou les services en option.

La durée de fonctionnement d'une éventuelle carte SIM supplémentaire est déterminée selon la durée liée à la carte SIM principale.

B. Perte ou vol de la carte SIM

Le Client qui cède, perd, copie, prête, détériore ou se fait voler sa carte SIM ou communique ses codes PIN et/ou PUK demeure responsable du paiement des sommes dues à l'opérateur.

En cas de perte ou de vol, le Client reste responsable des paiements dus en raison de l'utilisation de l'appareil ou de la carte SIM, ou de tout autre paiement dû en vertu de son abonnement, dans les termes prévus dans les Conditions Générales jusqu'au moment où il informe l'opérateur de la perte ou du vol par un appel à la "Helpline", auquel cas le Client est exempt des paiements relatifs à l'usage de la carte SIM qui serait postérieur à l'information précitée.

Le Client s'oblige à respecter scrupuleusement la procédure prévue à cet effet. La mise hors service de la ligne dans ces conditions n'entraîne pas la résiliation du Contrat avec le Client.

Une nouvelle carte SIM est remise au Client. La ligne est réactivée dès réception d'une demande écrite du Client en ce sens. Des frais de suspension, de remplacement de la carte SIM et de réactivation peuvent être facturés au Client.

C. Responsabilité du Client

Le Client est informé des éventuels risques inhérents à l'utilisation d'un terminal, plus particulièrement des dangers pouvant résulter de l'utilisation du terminal pendant la conduite d'un véhicule. L'opérateur ne peut être tenu responsable du dommage qui résulterait d'un accident causé par l'utilisation du terminal pendant la conduite d'un véhicule.

Le Client est informé des éventuelles perturbations que le terminal peut induire sur certains équipements sensibles tels que des appareils médicaux, avions, et autres. Il est dès lors impératif que les instructions données par les personnes responsables de tels équipements soient respectées de façon stricte. L'opérateur ne peut être tenu responsable du dommage qui résulterait du non-respect de telles instructions.

Le Client est responsable de tout dommage généralement quelconque causé à l'opérateur, ou à l'un de leurs agents ou prestataires ou à des tiers à la suite de l'usage de la carte SIM, par quelque personne que ce soit sur quelque appareil que ce soit, même en cas de perte ou de vol, sans préjudice des stipulations de l'article 2.B des présentes.

3. QUALITE DE SERVICE ET RESTRICTION D'USAGE

Le Client est seul responsable de l'utilisation du Service de téléphonie. Le Client s'engage à utiliser le ou les Service(s) souscrit(s) conformément à l'usage pour lequel il(s) a(ont) été conçu(s) et pour lequel il(s) est(sont) commercialisé(s) et à effectuer une utilisation des Services selon une politique « Fair Use » garantissant une utilisation appropriée et non excessive des services et notamment lorsque les offres comprennent des communications illimitées.

Politique « Fair Use » et usage en bon père de famille

Les Services de téléphonie illimitée de Luxembourg Online et spécialement les services mobiles illimités (voix, SMS, MMS ou Data) sont soumis à une politique « Fair Use ». Cette politique signifie que l'utilisateur a le droit d'utiliser les services de manière illimitée lorsque le Client a souscrit ce type de Contrat mais il doit effectuer une utilisation des Services en bon père de famille et doit garantir qu'il fera une utilisation appropriée et non excessive des offres de Services et notamment dans les cas particuliers des offres de Service comprenant les communications illimitées (mobiles, fixe, SMS, MMS, data, etc.).

L'usage anormal ou excessif est défini en fonction de chaque abonnement et est précisé sur les contrats et/ou publicités. Dans le cas où la politique de Fair Use ne serait pas respectée, Luxembourg Online pourra procéder à l'envoi d'un avertissement, par tout moyen (courrier, email, sms, etc...) enjoignant au Client de limiter ses consommations. Dans le cas où le Client ne tiendrait pas compte de cet avertissement, Luxembourg Online se réserve le droit de facturer les consommations supplémentaires, au tarif en vigueur, (liste des prix disponible sur www.internet.lu) ou suspendre ou limiter l'accès de ce Client jusqu'à la fin de la période de facturation en cours.

Si les limites de l'usage anormal ou excessif ne sont pas définies par le contrat et/ou les publicités, peuvent être considérés comme tel, une consommation mensuelle atteignant 3000 unités ou 5 Go de data. Dès lors que l'une de ces limites est atteinte, Luxembourg Online pourra considérer que la politique de Fair Use, ci-dessus définie, n'est pas respectée.

Un service « illimité » exclu certains numéros, services ou lieu (type 800, 900, jeux, televoting, services érotiques, etc. (liste non exhaustive)) qui, de ce fait donneront droit à une facturation aux tarifs en vigueur pour le même appel dans le cadre d'un forfait conventionnel. Il incombe aux destinataires du numéro d'indiquer la tarification de l'appel en début de communication, notamment si celui-ci est surtaxé. Luxembourg Online décline toute responsabilité quant aux montants facturés.

Politique de gestion du trafic Internet Mobile : Luxembourg Online applique des mesures de gestion du trafic uniquement sur les offres comprenant de la data illimitée. Le réseau mobile (3G/4G) étant mutualisé entre tous ses abonnés, Luxembourg Online se réserve la possibilité, afin de leur en permettre l'accès dans des conditions optimales, de limiter les débits des utilisateurs procédant à des échanges de données par mois trop importants et ne respectant pas la politique de Fair Use, ci-dessus définie.

Réseau 4G : Il est possible que les zones couvertes par le réseau 4G ne le soient pas de manière continue ou que le réseau soit perturbé. En cas d'indisponibilité du réseau 4G, les communications passeront sur le réseau 3G puis GSM, le cas échéant.

La qualité du Service dépend de la couverture (3G ou 4G), de la compatibilité réseau de votre terminal mobile, et de l'offre souscrite. Le Client est informé qu'il ne pourra accéder au réseau 3G ou 4G si son terminal mobile et/ou si l'offre souscrite ne le permettent pas.

Services spécialisés : Certains services ou applications, tels que les services de visioconférence ou de streaming vidéo demandent une qualité de réseau minimum pour être accessibles et peuvent impacter la qualité des autres applications en cours d'utilisation. Le Client est averti que ces services spécialisés pourront être inaccessibles en fonction de la couverture réseau, de leur terminal mobile, de l'offre souscrite ou des applications en cours d'utilisation. Luxembourg Online ne pourra être tenue responsable en cas d'indisponibilité ponctuelle de ces services. En cas de dysfonctionnements répétés ou continus, le Client doit contacter le service technique afin de déterminer les causes de ces perturbations et y apporter une solution.

Roaming : La zone couverte par un réseau GSM ou 3G/4G ne s'arrête pas aux frontières géographiques. Selon les réglages choisis par le Client sur son téléphone mobile, il est possible en zones frontalières que la connexion soit effective sur un réseau étranger. Luxembourg Online ne pourra être tenu pour responsable des coûts liés à un usage en roaming, y compris sur le territoire luxembourgeois.

4. DURÉE, SUSPENSION ET RESILIATION DU CONTRAT

A. DUREE

Sauf mention contraire, le Contrat de téléphonie mobile est conclu pour une durée indéterminée avec une durée minimale d'engagement et prend effet à la date de première mise en service de l'abonnement.

B. SUSPENSION ET RESILIATION

1. Le préavis de résiliation applicable est de trois mois à compter de la réception de la lettre de résiliation ou de la portabilité sortante (selon article 1C des présentes), dans les conditions prévues à l'article 6A des Conditions Générales

Certaines options de contrat sans engagement peuvent être résiliées après application d'un préavis de 40 jours suite à la réception d'une lettre de résiliation.

2. L'opérateur a le droit de suspendre ou de résilier d'office l'accès aux services de télécommunications, sans indemnité au profit du Client et sans préjudice du paiement des factures, dans les conditions prévues à l'article 6C des Conditions Générales.

3. Lorsque la gravité de la situation ou l'intérêt des services de télécommunication l'exige, l'opérateur a le droit de suspendre d'office les abonnements aux services de télécommunications sans indemnité au profit du Client et sans préjudice du paiement des factures:

- si le Client ne se conforme pas aux prescriptions légales sur les services de télécommunications ou aux présentes conditions générales;
- si le Client expédie des appels offensants ou malveillants ou des communications interdites par la loi ou tolère que son raccordement soit utilisé à ces fins;
- si le Client a procédé à des détériorations répétées et malveillantes des équipements et installations de l'opérateur ou s'il a toléré qu'un tiers y procède.

5. TARIFS ET FACTURATION DU SERVICE

A. Credit limit

L'opérateur accorde un crédit d'appel à chaque Client. Dans l'hypothèse où le Client venait à dépasser ce crédit, l'opérateur se réserve le droit de l'avertir, lui demander de payer une garantie ou une avance sur facture et, le cas échéant, de bloquer les appels sortants jusqu'à apurement de tout ou partie de la somme exigée.

B. Dépôt de garantie et avance sur facture

L'opérateur se réserve le droit de demander à l'abonné, à la signature du Contrat de raccordement ou à tout moment au cours de l'exécution, le versement d'un dépôt de garantie ou d'une avance sur l'utilisation des services. Il en est ainsi notamment à la suite d'un retard de paiement ou lorsque le montant des communications de l'abonné excède un plafond fixé par les Credit Limit et déterminé en fonction de l'utilisation des services par l'abonné ou lorsque les informations résultant du dossier d'abonnement sont incomplètes ou que les contrôles effectués sur ce dernier le justifient.

C. Redevance d'abonnement

La redevance d'abonnement est payable mensuellement et anticipativement. Elle est due à partir du jour de la mise en service du raccordement. Les options demandées par le Client peuvent donner lieu le cas échéant à des redevances d'abonnement supplémentaires.

D. Coût des communications

Les communications sont mesurées en unités de temps et sont facturées sur base des tarifs communiqués au Client par l'opérateur. La liste des tarifs peuvent être obtenus sur simple demande auprès de l'opérateur ou chez un des ses revendeurs agréés. Elle est également consultable sur le site www.internet.lu.

E. Services spécifiques

Les SMS/appels/MMS Premium ne sont pas des services proposés par Luxembourg Online. Ces services Premium sont des services de micro-paiement, souscrits par le Client par le biais d'une souscription sur un site internet, par l'envoi d'un SMS, etc.

Ces services permettent d'acheter à l'acte ou de s'abonner à divers services ou contenus numériques afin de recevoir par exemple des informations (météo, sport, actualités, etc.) et de télécharger des jeux, personnalisation du mobile (sonneries, logos, etc.) sur votre téléphone mobile via SMS, MMS et appels.

Le client doit se renseigner au préalable sur les conditions d'utilisation et de facturation relatives aux services en question (qui sont indépendantes de celles de Luxembourg Online).

Dans le cadre de ces services tiers à valeur ajoutée, Luxembourg Online sert uniquement d'intermédiaire en se chargeant de la connexion réseau et de la refacturation. Et ne peut procéder à un blocage de ces numéros avant d'en avoir eu une demande du client.

Les communications émanant de numéros surtaxés ne sont donc pas sous la responsabilité de Luxembourg Online et toute contestation relative à la facturation de celles-ci ne peuvent donner lieu à une quelconque indemnisation.

6. ANNUAIRES

1. L'opérateur fait publier les informations des Clients de téléphonie dans des annuaires téléphoniques. Ces annuaires peuvent être constitués sous forme de banques de données accessibles au public.

2. Par défaut, les utilisateurs de téléphones mobiles n'apparaissent pas dans l'annuaire, sauf demande expresse.

3. L'abonnement ordinaire à un service pour lequel un annuaire est publié donne droit à une inscription gratuite selon un standard défini. L'inscription aux annuaires est faite suivant les indications de l'abonné et sous sa seule responsabilité. Des omissions ou inscriptions erronées éventuelles ne peuvent donner lieu à indemnité.

4. Le Client peut demander par écrit des modifications, adjonctions ou suppressions d'inscriptions.

7. RESPONSABILITE DU CLIENT

1. Le Client ne doit pas publier ses numéros ou indicatifs d'appel tant qu'ils ne sont pas en service.
2. Il est interdit au Client de procéder à toute pratique pouvant :
 - influencer l'intégrité et/ou la fiabilité du réseau ; et/ou
 - porter atteinte à l'interconnexion des réseaux et/ou du trafic de télécommunications ; et/ou
 - perturber le Service Mobile et/ou le trafic télécoms.
3. Le Client s'engage à n'utiliser que des téléphones mobiles agréés conformément à la réglementation luxembourgeoise et en parfait état de fonctionnement. Il s'interdit de relier, aux téléphones mobiles et à leurs accessoires, tout appareil pouvant entraîner des perturbations dans le Service Téléphonie mobile de l'opérateur.
4. Le Service Téléphonie mobile de l'opérateur permet, à certaines conditions, la transmission de données (SMS, WAP, GPRS, MMS, UMTS...). Celle-ci peut s'effectuer par différents moyens, certains étant automatiquement mis à la disposition du Client, d'autres étant soumis au choix par le Client d'une option spéciale, dont la date d'activation pourra être différente de la date d'activation du Service Téléphonie mobile de l'opérateur. L'utilisation de ces services par le Client, qu'ils soient mis automatiquement à sa disposition ou pas, implique son acceptation des conditions tarifaires y relatives.
5. En aucun cas, l'opérateur ne pourra être tenue responsable des services de transmission de données, de leur contenu ni de leur légalité lorsque ceux-ci sont fournis par des tiers. L'opérateur ne sera pas non plus responsable de l'utilisation de ces services par le Client.
6. L'opérateur ne pourra être tenue responsable de l'accessibilité des services de transmission de données ni des plates-formes de contenu qu'ils/elles soient fournis par l'opérateur ou par des tiers, ni du temps ou de la quantité de données nécessaires pour obtenir les informations souhaitées.
7. Le Client est averti que certains services de transmission de données requièrent un matériel spécifique. De cette façon, l'opérateur peut offrir des services qui donnent accès au Service Téléphonie mobile de l'opérateur à l'aide d'autres appareils d'accès qu'un téléphone mobile. Le Client sera seul responsable de la conformité de son matériel aux services qu'il désire utiliser.