

Conditions particulières de vente pour le service de communications mobiles

APPLICATION

Les présentes Conditions Particulières sont applicables uniquement aux Contrats concernés par les Services Téléphonie Mobile proposés par Eltrona (dénommé ci-après « l'Opérateur »).

Les présentes Conditions Particulières complètent les Conditions Générales d'Eltrona qui restent applicables dans la mesure où il n'y est pas dérogé par les présentes.

1. CONDITIONS DE FOURNITURE DES SERVICES

En souscrivant au Service Téléphonie Mobile, le Client reçoit une carte SIM permettant de l'identifier au niveau du réseau mobile, activée endéans 3 jours. 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 lors de la réception de la carte SIM. 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. Celui-ci s'engage à restituer la carte SIM à l'Opérateur à la première demande de celui-ci pour quelque raison que ce soit, tant en cours d'exécution du Contrat qu'à l'expiration du Contrat. Si l'Opérateur est amené à procéder à des transformations techniques comportant une modification du numéro ou de l'indicatif d'appel, il en prévient les Clients concernés qui ne peuvent cependant prétendre à aucune indemnisation de ce fait.

Utilisation de la carte SIM

Le Client est responsable de l'utilisation et de la conservation de la carte SIM, y compris en cas de suspension ou d'interruption du Service. Le Client s'interdit toute tentative de copie des données d'identification techniques contenues dans la carte SIM.

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.

Le Client s'interdit d'utiliser la carte SIM avec de la Data Illimitée, sur un ordinateur pour se connecter au réseau internet via un forfait Data illimitée. A défaut, l'opérateur pourra suspendre ou interrompre tout ou partie des Services conformément à l'article 9A des Conditions Générales.

Il est interdit au Client de faire usage de passerelles GSM ou de toutes autres installations similaires sauf autorisation spécifique accordée par l'Opérateur.

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 seraient postérieurs à l'information précitée. Cette information doit être confirmée à l'Opérateur par lettre recommandée avec accusé de réception accompagnée de la copie de la déclaration de perte ou de vol par la police.

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. Le Service est réactivé par la remise d'une nouvelle carte SIM au Client. Des frais de suspension, de remplacement de la carte SIM et de réactivation peuvent être facturés au Client.

2. ACCÈS AUX SERVICES DE TELEPHONIE

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)
- selon une politique « Fair Use » garantissant une utilisation appropriée et non excessive des services et notamment lorsque les offres comprennent des communications illimitées.

Restriction d'accès :

L'utilisation de la connexion d'un service de téléphonie s'accompagne d'une politique de Fair Use. Cette politique signifie que le Client a le droit d'utiliser les services de manière illimitée, tout en respectant les conditions relatives au Contrat souscrit.

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, l'Opérateur pourra procéder à l'envoi d'un avertissement, par tout moyen (courrier, email, sms, etc....) en demandant au Client de limiter ses consommations. Dans le cas où le Client ne tiendrait pas compte de cet avertissement, l'Opérateur se réserve le droit de facturer les consommations supplémentaires, au tarif en vigueur, conformément à la Liste des Prix disponible sur www.eltrona.lu, de suspendre ou de 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, ils peuvent être repris comme tels, à savoir, une consommation mensuelle atteignant 1500 minutes, 1500 SMS, 1000 MMS, ou 50 GB de data. Dès lors que l'une de ces limites est atteinte, l'Opérateur pourra considérer que la politique de « Fair Use », ci-dessus définie, n'est pas respectée.

Spécificité de la data illimitée : Le réseau mobile (3G/4G) étant mutualisé entre tous ses abonnés, l'Opérateur 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 3G/4G : Il est possible que les zones couvertes par le réseau 3G/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/2G.

Roaming : La zone couverte par un réseau mobile 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. L'Opérateur ne pourra être tenu pour responsable des coûts liés à un usage en roaming, y compris sur le territoire luxembourgeois.

Le Client reconnaît en outre avoir été informé au préalable que Eltrona 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.

Le client est informé que lors de ses voyages ou itinérance à l'étranger, les tarifs peuvent être sans commune mesure avec la tarification appliquée en Europe ou au Luxembourg et qu'il lui appartient de les vérifier pour chaque pays dans lesquels il se rend. La liste des tarifs est consultable à tout moment sur eltrona.lu et/ou auprès du service clients.

Conditions Particulières des Services de Téléphonie Mobile_210222

Eltrona Interdiffusion S.A. | 4-8 rue de l'Académie | B.P. 1032, L-1010 Luxembourg | TEL: 499 466 888 |

TVA: Lu 11343347 RCL: B 8485 | Matr: 19742201050

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.

3. FACTURATION

La facturation commence à la date d'activation déterminée par l'Opérateur.

Les options, tarifs et conditions de paiement sont stipulés sur le Formulaire de souscription, à signer par le client. Dans le cas où le client modifierait sa formule de contrat, il serait redevable du nouveau tarif à compter de la prise d'effet de la modification de la formule du contrat.

Les frais du premier mois d'abonnement au Service sont calculés au prorata du nombre de jours.

Les communications sont mesurées en unités de temps (mn, secondes et Mb/secondes) et sont facturées sur base des tarifs en vigueur. La Liste des tarifs peut être obtenue sur simple demande auprès de l'Opérateur ou chez un de ses revendeurs agréés. Elle est également consultable sur le site : www.eltrona.lu.

Un service « illimité » peut exclure certains numéros, services ou lieu (type 800, 900, jeux, services érotiques, etc.) qui, de ce fait, donneront droit à une facturation aux tarifs en vigueur pour le même appel dans le cadre d'un forfait conventionnel.

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, de 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.

Le Service 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 optionnels par le Client, qu'ils soient mis automatiquement à sa disposition ou pas, implique son acceptation des conditions tarifaires y relatives.

Les factures émises par l'Opérateur sont dues pour l'intégralité des communications passées par le Client à partir de la date de mise en service de la première ligne. Les factures sont établies tous les mois. Dans le cas où, au terme d'une période de facturation, le Client a un montant de consommation inférieure à 5 EUR TTC, les factures peuvent être établies tous les 2 mois.

4. DUREE DE L'ABONNEMENT

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.

5. PORTABILITE

La Portabilité du numéro de téléphone mobile est un service proposé à tout client d'un opérateur, lui permettant de souscrire un contrat auprès d'un autre opérateur national tout en conservant le même numéro de téléphone. Le Client reconnaît que la possibilité de transfert ultérieur vers une autre ligne n'est pas garantie. L'inexécution de la portabilité d'un numéro par l'Opérateur ou par un opérateur tiers ne peut donner lieu à un dédommagement du Client.

Le Client reste 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).

Dans le cas où le Client résilie son contrat de Service de téléphonie mobile et ne transfère pas l'usage du numéro de téléphone mobile concerné, l'Opérateur a le droit d'attribuer le numéro de téléphone mobile en question à un autre Client six (6) mois après la date effective de résiliation.

Portabilité entrante :

Le Client, titulaire d'un numéro actif chez un autre opérateur, doit faire une demande de portabilité du numéro auprès de l'Opérateur. Ce dernier se charge d'effectuer la demande de portabilité auprès de l'ancien opérateur.

Portabilité sortante :

Le Client souhaitant transférer l'usage de son numéro mobile 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 du contrat et sera traitée comme telle par l'Opérateur, qui fera application des règles relatives à la résiliation du contrat entre l'Opérateur et le Client prévues dans les présentes Conditions Particulières et Générales des Services de l'Opérateur. Indépendamment du contrat signé avec une durée minimale d'engagement, la demande de portabilité du numéro n'entraîne en aucun cas une réduction de la durée minimale d'engagement et le Client reste tenu de son obligation de paiement de son abonnement pour les mois restants de son engagement minimal.

La portabilité du numéro n'autorise pas le transfert et n'entraîne pas la résiliation des autres services dont le Client bénéficie au titre des autres contrats souscrits auprès de l'Opérateur qui le cas échéant sont susceptibles de modifications si le contrat mobile était lié à une autre offre internet, TV ou fixe.

6. ANNUAIRES

L'Opérateur fait publier avec une périodicité fixée par ses soins, les informations téléphoniques des Clients dans des annuaires téléphoniques. Ces annuaires peuvent être constitués sous forme de banques de données accessibles au public.

Les annuaires comprennent tous les numéros, indicatifs d'appel ou clefs d'accès dont le titulaire a expressément demandé qu'ils y figurent.

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 du client et sous sa seule responsabilité. Des omissions ou inscriptions erronées éventuelles ne peuvent donner lieu à une indemnité. Le Client peut toutefois et à tout moment demander par écrit la modification, l'adjonction ou la suppression de ses informations.

7. GARANTIE

Conditions Particulières des Services de Téléphonie Mobile_210222

Eltrona Interdiffusion S.A. | 4-8 rue de l'Académie | B.P. 1032, L-1010 Luxembourg | TEL: 499 466 888 |

TVA: Lu 11343347 RCL: B 8485 | Matr: 19742201050

Lors de l'achat d'un appareil de télécommunication mobile vendu par l'Opérateur dans le cadre d'un Contrat de Service Mobile, conformément aux dispositions de l'article L.212-5 du Code de la Consommation, en cas de défaut de conformité, le Client a le choix de demander la réparation ou le remplacement du matériel vendu par l'Opérateur, ou la réduction du prix si l'Opérateur ne procède pas au remplacement ou à la réparation, ou enfin la résolution de la vente si le défaut de conformité est majeur et que l'Opérateur ne procède ni à sa réparation ni à son remplacement.

Conformément aux dispositions de l'article L.212-6 du Code de la Consommation, le Client dispose d'un délai de dénonciation de deux ans à compter de la délivrance du matériel, et d'un délai d'action de deux ans à compter de la dénonciation. La facture devra être produite pour permettre l'application du présent article.

Le Client perd droit à toute garantie contractuelle dès l'instant où il confie la réparation d'une marchandise à un tiers ou si lui-même tente de la réparer ; de même si la marchandise a été transformée, modifiée, personnalisée, ouverte par une personne non-autorisée, le droit à la garantie sera également refusé. Aucune garantie ne pourra non plus être accordée si la panne ou la défectuosité présentée par un appareil résulte d'une utilisation, d'un transport ou d'un entreposage inadéquat de la marchandise ou de tout fait du client non conforme à l'obligation qui pèse sur lui d'agir en bon père de famille, ou de tout cas de force majeure ou fortuit.