

## APPLICATION

Les présentes Conditions Particulières sont applicables uniquement aux Contrats concernés par les Services Téléphonie 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

Afin de pouvoir accéder aux Services de téléphonie et prétendre à un abonnement, il est indispensable qu'il y ait un raccordement physique au réseau de télédistribution.

La liste des localités dont le réseau est compatible avec le Service est disponible sur le site [www.eltrona.lu](http://www.eltrona.lu). Le service planification peut sur demande procéder à la vérification de l'installation interne et le cas échéant, établir un devis pour l'adaptation de celle-ci afin de la rendre compatible pour l'utilisation du Service.

Les frais de mise en service et les frais de l'équipement liés seront facturés séparément et en supplément de l'abonnement mensuel.

L'accès au Service est possible à compter de la date d'installation.

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.

L'Opérateur détermine les regroupements de lignes ainsi que les obligations en matière d'adaptation des installations à la charge de trafic.

## 2. ACCÈS AUX SERVICES DE TELEPHONIE

L'accès au service requiert l'utilisation d'un équipement qui répond aux spécifications décrites dans le Formulaire d'Abonnement ou à la rubrique respective du site [www.eltrona.lu](http://www.eltrona.lu).

L'utilisation du service est soumise à l'enregistrement de l'identifiant de l'équipement dans les systèmes de l'Opérateur. De ce fait, le Client devra impérativement informer l'Opérateur de tout changement.

### 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 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, peuvent être considérés comme tel, une consommation mensuelle

atteignant 80h d'appel. Dès lors que cette limite est atteinte, l'Opérateur pourra considérer que la politique de Fair Use, ci-dessus définie, n'est pas respectée.

## 3. FACTURATION

La facturation commence à la date d'activation déterminée par l'Opérateur, à savoir la date de l'activation par le technicien (date du 1er rendez-vous convenu).

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 et sont facturées sur base des tarifs en vigueur. La liste des tarifs peuvent être obtenus sur simple demande auprès de l'Opérateur ou chez un de ses revendeurs agréés. Elle est également consultable sur le site : [www.eltrona.lu](http://www.eltrona.lu).

Un service « illimité » peut exclure certains numéros, services ou lieu (type 800, 900, jeux, tele-voting, 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.

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 inférieur à 5 EUR TTC, les factures peuvent être établies tous les 3 mois.

## 4. DUREE DE L'ABONNEMENT

Le Contrat prend effet à la date de première mise en service de l'abonnement. Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée avec une durée d'engagement, selon l'offre souscrite.

## 5. PORTABILITE

La Portabilité du numéro de téléphone 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.

### 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 fixe vers un autre opérateur doit formuler sa demande auprès de ce dernier, qui s'occupera de toutes les formalités nécessaires.

Une demande de portabilité sortante d'une ligne téléphonique ne vaut pas résiliation du contrat avec l'Opérateur.

## **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 n'a pas expressément demandé qu'ils n'y figurent pas.

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.