

### Description du Service

Durée minimum de l'engagement contractuel	1 mois
Le tarif est calculé sur une base mensuelle (2)	

### Formule Tarifaire - Composants du Service SCOUBIDO 2 (2)

**A la souscription de son engagement initial**, le client doit souscrire à un composant parmi la catégorie Calls/SMS et à la possibilité de souscrire à un composant parmi la catégorie Mobile Internet.

#### Composant Calls/SMS

S	M	L
15 €	20 €	25 €

#### Communications incluses dans le composant Calls/SMS

	S	M	L
Appels nationaux, vers et depuis l'Europe (3)	90 minutes	180 minutes	Inclus Jusqu'à 5000 minutes
SMS nationaux, vers et depuis l'Europe (3)	Inclus Jusqu'à 5000 SMS	Inclus Jusqu'à 5000 SMS	Inclus Jusqu'à 5000 SMS

#### Rythme de facturation des communications incluses dans l'abonnement (5)

	S	M	L
Appels		60"/60"	

#### Composant Mobile Internet

S	M	L
5 €	10 €	15 €

#### Communications incluses dans le composant Mobile Internet

	S	M	L
Trafic Data national et Europe (4)	1,03 GB	3,06 GB	15,1 GB
MMS nationaux, vers et depuis l'Europe (3)	-	-	Inclus Jusqu'à 5000 MMS

#### Rythme de facturation des communications incluses dans l'abonnement (5)

	S	M	L
Trafic data en national, Europe		Par KB	

- (1) Le taux de TVA applicable au jour de la dernière mise à jour du Plan tarifaire est de 17%.
- (2) Le tarif applicable pour le mois de la souscription est calculé au prorata du nombre de jours restant à courir entre le jour de la souscription et le dernier jour du mois concerné. Le traitement de la résiliation se fera conformément aux délais spécifiés dans les Conditions Générales de Vente pour Services de Télécommunication Mobiles et le dernier jour du mois concerné. Les consommations ne sont pas appliquées au prorata. La durée d'engagement minimum de la Formule Tarifaire pour les composants des catégories Calls/SMS et Mobile Internet équivaut à la durée minimum de l'engagement initial souscrit au titre du contrat. Au titre de la Formule Tarifaire, le choix d'un composant parmi la catégorie Calls/SMS est obligatoire afin de souscrire à la présente offre.
- (3) **Appels nationaux** : appels depuis le réseau mobile POST (incluant le réseau mobile 4G selon compatibilité de votre appareil et configuration technique) vers un numéro fixe ou mobile d'un réseau national ou consultation de la messagerie vocale. Hors numéros spéciaux, appels vers numéros Voix sur Internet et data, fax et visiophonie.  
**Appels vers et depuis l'Europe** : Appels du réseau mobile POST (incluant le réseau mobile 4G selon compatibilité de votre appareil et configuration technique) vers un numéro fixe ou mobile en Europe, appels depuis un pays d'Europe vers un numéro fixe ou mobile d'un pays d'Europe et appels vers le numéro de consultation de la messagerie vocale. Hors numéros spéciaux, appels vers numéros Voix sur Internet et data, fax et visiophonie. Le terme « Europe » fait référence à la zone 1 de la liste reprise à la section Tarifs internationaux et Roaming.  
**SMS et MMS nationaux / vers et depuis l'Europe** : SMS depuis le réseau mobile POST ou depuis le réseau d'un pays d'Europe (Zone 1) vers un mobile d'un réseau national ou vers un mobile d'un réseau en Europe, hors SMS premium (prix disponibles sur www.post.lu). Dans le cas d'envoi d'un message SMS ou MMS à plusieurs destinataires, un SMS respectivement un MMS selon le cas sera facturé pour chaque destinataire. La taille maximale d'un MMS est techniquement limitée à 200 KB. La réception de SMS et MMS est gratuite depuis le réseau mobile POST ou depuis un réseau mobile européen. Pour la réception de MMS, des frais additionnels pour le trafic data généré pourront être facturés (tarifs et accords de roaming disponibles en ligne). Les unités consommées vers et depuis l'Europe sont décomptées des forfaits par ordre de traitement par POST Telecom S.A. des données de facturation transmises par les opérateurs étrangers, dépendant des contraintes techniques inhérentes au système de facturation et à la date de réception de ces données ; POST Telecom S.A. ne peut garantir que cet ordre correspond à l'ordre chronologique des communications effectuées.
- (4) **Trafic data National et Europe** : communications de données de type commutation par paquets réalisées à partir du réseau mobile POST ou depuis un pays d'Europe. Le terme Europe fait référence à la zone 1 de la liste reprise à la section Tarifs internationaux et Roaming.  
 1 MB = 1024 KB. Le débit peut être influencé par différents facteurs. De plus amples détails concernant les débits peuvent être trouvés dans la section Informations relatives à la qualité du Service d'Accès à Internet. Comme le prévoit la réglementation européenne, POST applique une politique de consommation en Europe correspondant au minimum au volume total inclus dans l'offre sans surcharge.
- (5) **Rythmes de facturation** : 60"/60" : facturation par minute pleine - 30"/1" : facturation des trente (30) premières secondes puis par seconde - 1"/1" : facturation par seconde.

Les tarifs sont soumis à modification conformément aux Conditions Générales de Vente de POST Telecom S.A. applicable selon la catégorie du client (professionnel ou consommateur), dont une version est disponible sur [www.post.lu](http://www.post.lu).

Mise à jour : 15/01/2018

Tous nos prix sont exprimés en EURO TVA en vigueur comprise (1)

### Options supplémentaires à la Formule Tarifaire souscrite (6)

Prix mensuel en € TTC

Après souscription de son engagement initial, le client a la possibilité de souscrire à tout moment pendant la durée de son contrat à une option par catégorie parmi les catégories suivantes :

<b>Garantie+ (7)</b>	
<b>S :</b> Panne mécanique, vol, jusqu'à 25% de remise pour perte et dommage	4 €
<b>M :</b> Panne mécanique, vol, jusqu'à 35% de remise pour perte et dommage	8 €
<b>L :</b> Panne mécanique, vol, jusqu'à 50% de remise pour perte et dommage	10 €
<b>Option Mobile Internet Beyond Europe (8)</b>	
<b>XS :</b> Data Beyond Europe 5 MB supplémentaires par mois	20 €
<b>S :</b> Data Beyond Europe 10 MB supplémentaires par mois	30 €
<b>M :</b> Data Beyond Europe 30 MB supplémentaires par mois	70 €
<b>L :</b> Data Beyond Europe 60 MB supplémentaires par mois	125 €
<b>XL :</b> Data Beyond Europe 150 MB supplémentaires par mois	200 €
<b>Extravolume (9)</b>	
5 GB supplémentaires Mobile Internet	10 €
10 GB supplémentaires Mobile Internet	15 €
<b>Option Spotify</b>	
<b>Spotify</b> Le service Spotify n'est plus commercialisé (10)	10 €

### Frais Administratifs

Frais administratifs pour retard de paiement	25 € <sup>(11)</sup>
--	----------------------

- (6) Les options sont souscrites pour une durée minimale d'un mois reconduite tacitement jusqu'au prochain terme du contrat. Le client a toutefois la possibilité de demander la résiliation de tout ou partie des options souscrites sans indication de motif par courrier recommandé avec accusé réception adressé à POST Telecom S.A., 1 rue Bian, L-1235 Luxembourg. La résiliation d'une option ne sera effective qu'à la fin d'un délai de 24h à réception par POST Telecom S.A. d'une telle demande via l'application mobile ou tout autre moyen de vente à distance électronique ou via courrier de résiliation adressé par le client.
- (7) L'option Garantie + est souscrite pour une durée d'un mois reconduite tacitement jusqu'au prochain terme du contrat. Le client a toutefois la possibilité de demander la résiliation de l'option Garantie + souscrite sans indication de motif par courrier recommandé avec accusé réception adressé à POST Telecom S.A., 1 rue Bian, L-1235 Luxembourg. La résiliation de l'option Garantie + ne sera effective qu'à la fin du mois de réception par POST Telecom S.A. du courrier de résiliation adressé par le client. Voir conditions particulières applicables à Garantie + sur [www.post.lu](http://www.post.lu)
- (8) Beyond Europe : Trafic data hors Europe : Communications de données de type commutation par paquets depuis un pays hors Europe. Le terme Europe fait référence à la zone 1 de la liste reprise à la section Tarifs internationaux et Roaming. 1MB = 1024 KB. Les unités consommées vers et depuis l'Europe sont décomptées des forfaits par ordre de traitement par POST Telecom S.A. des données de facturation transmises par les opérateurs étrangers, dépendant des contraintes techniques inhérentes au système de facturation et à la date de réception de ces données ; POST Telecom S.A. ne peut garantir que cet ordre correspond à l'ordre chronologique des communications effectuées.
- (9) ExtraVolume : service que le client peut souscrire afin de bénéficier d'un volume Mobile Internet National et Europe supplémentaire après consommation du volume Mobile Internet inclus dans la Formule Tarifaire. Le volume alloué au titre du produit ExtraVolume souscrit doit être consommé endéans la période commençant à courir le jour de sa souscription et terminant le dernier jour du mois civil au cours duquel il a été souscrit ; le reliquat non consommé durant cette période n'est pas reportable. Le prix du produit ExtraVolume est payable intégralement à la souscription, indépendamment du nombre effectif de jours restants à courir jusqu'à la fin du mois civil de sa souscription.
- (10) Pour les clients ayant profité de l'offre promotionnelle : Le service Spotify Premium était gratuit pendant 6 mois à compter de la date d'activation du compte Spotify sur [mypost.lu](http://mypost.lu) ou [mypost.lu/spotify](http://mypost.lu/spotify). Offre valable une seule fois par ligne. Le trafic internet mobile pour le téléchargement, la consultation et le streaming sur l'application mobile ou tablette de Spotify est gratuit, illimité et à vitesse maximale sur le réseau mobile POST.
- (11) Les frais administratifs pour retard de paiement s'appliquent lorsque POST effectue un blocage total de la ligne, soit après deux notifications et un blocage partiel de la ligne. Les frais s'appliquent une fois par compte client et par action de blocage total. Un compte client correspond à une facture et peut regrouper plusieurs abonnements.

Les tarifs sont soumis à modification conformément aux Conditions Générales de Vente de POST Telecom S.A. applicable selon la catégorie du client (professionnel ou consommateur), dont une version est disponible sur [www.post.lu](http://www.post.lu).

Communications hors forfait

En € TTC

en dehors ou au-delà des Composants de la Formule Tarifaire et/ou des options

Communications <b>nationales et internationales vers l'Europe</b> (3) effectuées à partir du réseau mobile POST		
<b>Appels</b>	Vers un réseau fixe ou mobile national ou consultation de la messagerie vocale	0,10 €
	Vers un réseau fixe d'un pays d'Europe	0,27 €
	Vers un réseau mobile d'un pays d'Europe	0,42 €
	Vers numéros Voix sur Internet et data, fax et visiophonie nationaux	0,10 €
	Vers numéros Voix sur Internet et data, fax et visiophonie d'un pays d'Europe	0,27 €
	Vers les services spéciaux nationaux	0,10 € + TX (12)
	Rythme de facturation Appels	60"/60" (5)
<b>SMS</b>	Envoi d'un SMS vers un réseau mobile (3)	0,07 €
	Réception de SMS (3)	Gratuit
<b>MMS</b>	Envoi d'un message MMS de taille inférieure ou égale à 200KB (3)	0,10 €
	Réception d'un MMS (3)	Gratuit
<b>Data</b>	Prix d'un mégabyte (MB) de données transmises ou reçues en national	0,06 € /MB
	Rythme de facturation	1 KB

Communications <b>Roaming</b> effectuées <b>en Europe</b> (3)		
<b>Appels</b>	Vers un réseau fixe ou mobile	0,10 €
	Vers numéros Voix sur Internet et data, fax et visiophonie	0,10 €
	Rythme de facturation Appels	30"/1" (5)
<b>SMS</b>	Envoi d'un SMS vers un réseau mobile (3)	0,07 €
	Réception de SMS (3)	Gratuit
<b>MMS</b>	Envoi d'un message MMS de taille inférieure ou égale à 200KB (3)	0,10 €
	Réception d'un MMS (3)	Gratuit
<b>Data</b>	Prix d'un mégabyte (MB) de données transmises ou reçues (4)	0,06 € /MB
	Rythme de facturation (4)	1 KB

Communications **Internationales vers un pays Hors Europe** ou **Roaming** effectuées dans **des pays hors Europe**

Voir section Tarifs Internationaux et Roaming (en annexe)

(12) TX : Prix et rythme de facturation appliqués pour l'utilisation des services spéciaux nationaux SMS Premium, appels vers numéros Voix sur Internet et data, fax et visiophonie. 1 MB = 1024 KB

### Services de prévention de surconsommation

#### Composants Calls/SMS et Options Calls Europe

Un (1) SMS d'information est envoyé après consommation de 100% du volume d'appels/SMS forfaitaire mensuel souscrit.

#### Composants, Mobile Internet et options Mobile Internet Beyond Europe

Un (1) SMS d'information est envoyé après consommation de 80 % et 100% du volume de trafic data forfaitaire mensuel souscrit.

POST Telecom prend des mesures raisonnables pour assurer l'envoi de SMS d'alertes de consommation, sans toutefois garantir leur réception par le Client, notamment dans les cas suivants (liste non-exhaustive): défaillance technique lors de la transmission des SMS imputable à un tiers, défaillance technique du téléphone ou autre terminal mobile, de la carte SIM et/ou de ses accessoires, indisponibilité du téléphone mobile sans couverture réseau et/ou éteint. POST Telecom ne peut en outre être tenue responsable en cas de mauvaise utilisation des réseaux, en cas de transmission des signaux radioélectriques affectée par des contraintes techniques imposées à l'opérateur par les autorités compétentes, ni en cas de perturbations et d'interruption dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunications fournis par le ou les exploitants des réseaux auxquels sont affiliés les services de POST Telecom.

### Services de prévention de surconsommation Mobile Internet National et Roaming non-sollicitée

Un plafond de 50 € HTVA est appliqué par défaut pour les communications Mobile Internet pour tous nos clients. Ce mécanisme vise à protéger les consommateurs de consommation Mobile Internet non-sollicitée et de maîtriser au mieux leurs dépenses. Vous pouvez gérer ce mécanisme de prévention et, le cas échéant, le modifier par simple envoi d'un SMS ; consultez [www.post.lu](http://www.post.lu) pour de plus amples renseignements.

### Prévention d'utilisation permanente des services de communications en itinérance

Conformément à la réglementation européenne en vigueur et afin d'éviter une utilisation permanente des services de communications en itinérance, POST est susceptible de contrôler la consommation du service de communication mobile faite par le consommateur. A cette fin, POST peut vérifier, sur une période minimale de 4 mois consécutifs, si la consommation de minutes, de SMS et/ou de données internet exprimées en MB en roaming dans tous les pays de la zone 1 telle que décrite dans la section « Tarifs internationaux et roaming » est plus importante que la consommation de minutes, de SMS et/ou de données internet exprimées en MB en national. Un tel contrôle est sujet à l'art. 11 des CGV relatif à la protection des données personnelles.

Est considérée comme abusive toute situation où la présence et la consommation du service de communication mobile en roaming sont plus importantes (i.e. plus de 50 %) que la présence sur le territoire luxembourgeois et la consommation du service de communication mobile en national. Afin de déterminer ces proportions, POST peut procéder à un décomptage de toutes les unités de minutes, de SMS et/ou de données internet exprimées en MB consommées par le client ainsi que du nombre de jours passés en UE et au Luxembourg (13).

Lorsqu'un risque d'abus sur un type d'appel (appels sortants, SMS envoyés, internet mobile) est détecté, POST peut demander au client de clarifier sa situation en fournissant une preuve de lien stable avec le Luxembourg (14). Au cas où aucune réponse n'est fournie par le client endéans deux semaines, POST se réserve le droit d'appliquer une surcharge à toute unité de type d'appel consommée en itinérance (minute d'appels sortants, SMS envoyés ou MB d'Internet mobile) telle que définie par la réglementation européenne. L'application de la surcharge commence dès écoulement des deux semaines pendant lesquelles le client peut clarifier sa situation et prendra fin lorsque la consommation répond à nouveau aux critères d'une consommation non-abusive. Il convient de noter que cette procédure peut être applicable à plusieurs types d'appels simultanément, pour lesquels un risque d'abus a été détecté.

(13) Chaque jour où une connexion au réseau national est enregistrée est compté comme un jour de présence nationale de ce client

(14) Conformément à la réglementation européenne en vigueur, on entend par « lien stable avec le Luxembourg », une présence sur le territoire de ce dernier, résultant d'un emploi non temporaire et à temps complet, y compris celui des travailleurs frontaliers, de relations contractuelles durables impliquant un degré équivalent de présence physique d'un travailleur indépendant, de la participation à des cycles d'études réguliers à temps complet ou d'autres situations, telles que celle des travailleurs détachés ou des retraités, lorsqu'elles impliquent un degré équivalent de présence sur le territoire. Afin de prouver son lien stable, le client peut fournir un certificat de travail, un certificat de scolarité, ou bien un certificat de résidence.

Zone 1 - Europe		
Pays de la zone 1	International : prix par minute des appels vers les pays de la zone 1	Roaming : Prix par minute des appels depuis les pays de la zone 1
Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne (Canaries, Ceuta et Melilla incluses), Estonie, Finlande (Aland inclus), France, Gibraltar, Grèce, Guadeloupe, Guyane française, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Malte, Martinique, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal (Açores et Madère inclus), République Tchèque, Réunion, Roumanie, Royaume-Uni, Saint-Martin, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Vatican City	Vers un numéro fixe	Vers Zone 1 Inklus dans nos offres ou voir section Hors Forfait
	Vers un numéro mobile	Vers Zone 2 2,0010 € SMS MO (MT gratuit) 0,0690 €
	SMS MO	Vers Zone 3 2,5760 € MMS MO (MT gratuit) 0,1000 €
	MMS MO	Vers Zone 4 3,6570 € Trafic Data (€ par MB) 0,0585 €
	<b>Rythme de facturation des appels internationaux</b>	<b>Rythme de facturation des appels roaming</b>
	Appels voix émis 60"/60" (5)	Appels voix 30"/1" (5) Trafic Data 1 KB
Zone 2		
Pays de la zone 2	International : prix par minute des appels vers les pays de la zone 2	Roaming : Prix par minute des appels depuis les pays de la zone 2
Albanie, Andorre, Saint-Marin, Turquie	Vers un numéro fixe 0,3500 €	Vers Zone 1 0,2760 € Entrant 0,0805 €
	Vers un numéro mobile 0,5000 €	Vers Zone 2 2,0010 € SMS MO (MT gratuit) 0,0920 €
	SMS MO 0,1000 €	Vers Zone 3 2,5760 € MMS MO (MT gratuit) 0,2530 €
	MMS MO 0,1000 €	Vers Zone 4 3,6570 € Trafic Data (€ par MB) 0,5175 €
	<b>Rythme de facturation des appels internationaux</b>	
	Appels voix émis 60"/60" (5)	Appels voix émis 60"/60" (5) Appels voix reçus 60"/60" (5) Trafic Data 10 KB
Zone 3		
Pays de la zone 3	International : prix par minute des appels vers les pays de la zone 3	Roaming : Prix par minute des appels depuis les pays de la zone 3
Alaska, Arménie, Australie, Azerbaïdjan, Biélorussie, Bosnie-Herzégovine, Canada, Egypte, États-Unis, Géorgie, Îles Féroé, Nouvelle-Zélande, Macédoine, Moldavie, Monaco, Monténégro, Serbie (et Kosovo), Ukraine	Vers un numéro fixe 0,6200 €	Vers Zone 1 2,2885 € Entrant 0,8510 €
	Vers un numéro mobile 0,7500 €	Vers Zone 2 3,1510 € SMS MO (MT gratuit) 0,4600 €
	SMS MO 0,1000 €	Vers Zone 3 3,3005 € MMS MO (MT gratuit) 0,9200 €
	MMS MO 0,1000 €	Vers Zone 4 3,6570 € Trafic Data (€ par MB) 9,0620 €
	<b>Rythme de facturation des appels internationaux</b>	
	Appels voix émis 60"/60" (5)	Appels voix émis 60"/60" (5) Appels voix reçus 60"/60" (5) Trafic Data 10 KB
Zone 4		
Pays de la zone 4	International : prix par minute des appels vers les pays de la zone 4	Roaming : Prix par minute des appels depuis les pays de la zone 4
Reste du monde	Vers un numéro fixe 1,5900 €	Vers Zone 1 2,8635 € Entrant 1,1270 €
	Vers un numéro mobile 1,5900 €	Vers Zone 2 3,6570 € SMS MO (MT gratuit) 0,5750 €
	SMS MO 0,1000 €	Vers Zone 3 3,6570 € MMS MO (MT gratuit) 1,1500 €
	MMS MO 0,1000 €	Vers Zone 4 4,0825 € Trafic Data (€ par MB) 10,3500 €
	<b>Rythme de facturation des appels internationaux</b>	
	Appels voix émis 60"/60" (5)	Appels voix émis 60"/60" (5) Appels voix reçus 60"/60" (5) Trafic Data 10 KB
Zone 5 (satellitaire)		
Pays de la zone 5	International : prix par minute des appels vers les pays de la zone 5	Roaming : Prix par minute des appels depuis les pays de la zone 5
Inmarsat, Emsat, Iridium (16 et 17), Mariticom, OnAir et autres satellites (ferries et croiseurs inclus)	Vers un numéro fixe 6,1000 €	Vers Zone 1 3,1500 € Entrant 1,1270 €
	Vers un numéro mobile 6,1000 €	Vers Zone 2 3,6500 € SMS MO (MT gratuit) 1,1500 €
	SMS MO 0,1000 €	Vers Zone 3 3,6500 € MMS MO (MT gratuit) 2,3000 €
	MMS MO 0,1000 €	Vers Zone 4 4,1000 € Trafic Data (€ par MB) 11,5000 €
	<b>Rythme de facturation des appels internationaux</b>	
	Appels voix émis 60"/60" (5)	Vers Zone 5 6,1000 € Appels voix émis 60"/60" (5) Appels voix reçus 60"/60" (5) Trafic Data 10 KB

Les tarifs sont soumis à modification conformément aux Conditions Générales de Vente de POST Telecom S.A. applicable selon la catégorie du client (professionnel ou consommateur), dont une version est disponible sur [www.post.lu](http://www.post.lu).

## Introduction

Ce document fournit des informations relatives à l'Internet ouvert, conformément au règlement (UE) 2015/2120 du Parlement Européen et du Conseil Européen. Le règlement en question porte sur les mesures applicables pour garantir un Internet ouvert à tous et accessible par tous les moyens et ce d'une manière non-discriminatoire. Ce document fait partie intégrante du contrat entre le client et POST Telecom.

Sont présentées ici des généralités concernant la qualité du Service d'Accès Internet mobile, mais également sur les mesures de gestion de trafic que POST peut être amenée à mettre en œuvre en cas de besoin ou encore les voies de recours à la disposition du client.

## La qualité du Service d'Accès Internet

La qualité du Service d'Accès Internet dépend de plusieurs paramètres, dont le débit, la latence, la gigue et la perte de paquets de données.

Le débit représente la vitesse de transmission du trafic data et diffère en fonction des technologies d'accès disponibles. De plus amples détails sur les débits sont fournis plus bas.

La latence correspond au temps écoulé entre la demande d'information et la réception de cette information. De manière simplifiée, lorsque le Client souhaite ouvrir une page Web, la latence correspond au temps écoulé entre le moment où le Client clique sur «Entrée» et le moment où la page Web s'ouvre effectivement. Dès lors, plus ce temps est court, plus le Service d'Accès Internet est rapide.

La gigue correspond à la variation de la latence. En effet, une information demandée par l'utilisateur peut être retardée, par exemple à cause de la charge du réseau. Il s'agit ici d'un paramètre important de fluidité du Service d'Accès Internet et plus la gigue est faible, plus le Service d'Accès Internet est fluide.

En informatique, une information est composée de plusieurs paquets de données et ce en vue d'une meilleure transmission sur le réseau. Or, il se peut toutefois que, p. ex. suite à un encombrement du réseau, certains paquets ne soient pas transmis et doivent être renvoyés. La perte de paquets de données exprime alors le nombre de paquets qui doivent être envoyés plusieurs fois. Ainsi, une perte de paquets de données faible implique une réception plus rapide de l'information demandée et un Service d'Accès Internet plus rapide.

Bien que chaque paramètre technique décrit ci-dessus ait son importance, il convient de noter que leur niveau d'importance n'est pas toujours le même pour toutes les possibilités d'usages de l'Internet. En effet, la latence peut être importante pour les jeux en ligne, mais elle n'a que peu d'impacts sur le téléchargement d'un fichier. Le tableau ci-dessous fournit, à titre d'illustration, l'importance de ces paramètres pour différentes applications:

Application	Débit descendant	Débit ascendant	Latence	Gigue	Perte de paquets
Voix sur IP	-	-	+++	+++	+++
Téléchargement d'un fichier	+++	-	+	-	++
Jeux en ligne	+	+	+++	++	+++
Streaming Vidéo / musical	+++	-	+	-	++
Consultation de page Web	+	-	++	-	++

Tableau 1: Guide de lecture: "-" représente une importance faible et "+++" une importance élevée.

A titre d'exemple de lecture, le débit descendant (ou «download») est important pour le streaming vidéo ou musical, alors qu'il l'est moins pour les jeux en ligne. En revanche, pour les jeux en ligne, le débit descendant est moins important alors que la latence ainsi que la perte de paquets sont très importantes, ces deux derniers paramètres influant la fluidité du jeu.

La latence, la gigue et la perte de paquets ne sont pas uniquement dépendants du réseau mobile, mais également des équipements installés chez les fournisseurs de contenus (p. ex. les serveurs installés dans les locaux des réseaux sociaux) et des équipements utilisés par les clients finaux (router, Smartphone, connectivité wifi etc.). En fonction de la charge à gérer par ces équipements, les paramètres techniques peuvent être impactés et le Service d'Accès Internet ralenti. Etant donné que POST ne peut influencer les équipements installés auprès des fournisseurs de contenus, POST n'est pas en mesure de garantir tous les niveaux de qualité de service décrits ci-dessus.

## Les mesures de gestion de trafic

POST est très soucieuse d'améliorer constamment l'expérience client et c'est pourquoi POST travaille en continue afin d'optimiser la qualité de son réseau mobile. Malgré d'investissements importants visant à améliorer et/ou optimiser les réseaux, POST peut toutefois être amenée à mettre en place des mesures raisonnables de gestion de trafic. Celles-ci répondent aux critères d'objectivité, de transparence, de non-discrimination, de proportionnalité et de nécessité. Ces mesures peuvent consister en un bridage (c.-à-d. une réduction du débit impliquant une réduction de la vitesse de transmission des données) ou encore un blocage (c.-à-d. une interruption du Service d'Accès Internet).

Il est également à noter que les données transmises par Internet peuvent être catégorisées, afin de permettre, p. ex. en cas de congestion de réseau ou encore en vue de préserver son intégrité, que certaines catégories de services puissent être priorisées par rapport à d'autres, notamment celles où de légers retards dans la transmission n'impactent pas la qualité de service. Ainsi, en cas de congestion potentielle, le service IPTV pourra être priorisé par rapport à la transmission d'e-mails. Si mises en œuvre, ces mesures de gestion de trafic ont un impact identique sur le fonctionnement des applications sur le smartphone du Client que sur le fonctionnement du Service d'Accès Internet.

Finalement, POST assure que de tels traitements différenciateurs ne sont appliqués qu'en cas de nécessité absolue.



## La protection des données personnelles

Conformément à l'article 3(4) du règlement (UE) 2015/2120, la mise en œuvre des mesures raisonnables de gestion de trafic décrites ci-dessus n'implique aucun traitement des données personnelles du Client autre que celui prévu par les conditions générales de vente.

## Le réseau mobile de POST

### Avec la 4G de POST, être parmi les plus rapides!

Le réseau 4G de POST permet d'atteindre un débit descendant maximum théorique de 150 Mbps<sup>1</sup>. En tenant compte de plusieurs facteurs tels qu'entre autres la zone de couverture, la compatibilité et configuration du terminal utilisé, POST est en mesure de proposer un **débit descendant maximal estimé<sup>2</sup> 100 Mbps** et un **débit ascendant maximal estimé de 30 Mbps**. Actuellement, la couverture Outdoor 4G de POST est de 97,2 % de la population. En indoor, environ 70,1 % de la population peuvent accéder au réseau 4G de POST à l'intérieur de leur immeuble. Le tableau suivant renseigne sur la couverture du réseau POST en fonction des différentes technologies d'accès et en différents endroits:

Réseau	Indoor / Outdoor	Territoire	Population
2G	Indoor	73,3 %	87 %
2G	Outdoor	99,6 %	99,9 %
3G	Indoor	35,4 %	55,6 %
3G	Outdoor	87,0 %	91,4 %
4G	Indoor	50,3 %	70,1 %
4G	Outdoor	93,3 %	97,2 %
4G+	Outdoor	25,2 %	48,6 %

Tableau 2: Couverture du réseau mobile POST en fonction des différentes technologies d'accès.

Le réseau mobile de POST est en développement constant afin d'être à la hauteur des attentes de ses clients. C'est pourquoi POST déploie de manière continue les technologies les plus avancées. Ainsi, POST est en cours de déployer la 4G+, laquelle permet un débit maximal théorique de 450 Mbps. Certaines antennes (p. ex. dans la ville de Luxembourg), ont déjà eu un upgrade vers la 4G+. Néanmoins, il convient de noter que le terminal doit être compatible avec cette technologie afin de pouvoir profiter de ces débits 4G+.

## Ce que le Client peut faire avec la 4G de POST

Etre connecté partout avec le réseau mobile de POST! Profiter du haut débit mobile pour écouter la musique préférée quel que soit l'endroit ou bien répondre aux messages les plus urgents en attendant le bus tout en écoutant la musique en live stream. Le tableau suivant fournit une estimation des temps de téléchargement en fonction du débit maximal estimé que POST peut proposer sur son réseau 4G, ainsi qu'avec les débits théoriques maximaux permis par les différentes technologies.

Technologie d'accès	4G POST	4G+ de POST <sup>3</sup>	4G+	4G	3G
Débit descendant	100 Mbps	225 Mbps	450 Mbps	150 Mbps	42 Mbps
Débit ascendant	30 Mbps	50 Mbps	50 Mbps	50 Mbps	20 Mbps
Download d'un album musical <sup>4</sup> (approx. 50 MB <sup>5</sup> )	4 sec.	2 sec.	< 1 sec.	2 sec.	10 sec.
Download d'un film HD <sup>4</sup> (approx. 1,5 GB <sup>5</sup> )	2 min. 5 sec.	56 sec.	28 sec.	1 min. 23 sec.	5 min.
Upload 10 photos HD (approx. 50 MB)	13 sec.	8 sec.	38 sec.	8 sec.	20 sec.
Web Browsing (ouverture d'une page standard, approx. 1 MB)	< 1 sec.	< 1 sec.	< 1 sec.	< 1 sec.	< 1 sec.
Chargement Streaming Music <sup>6</sup> (une chanson de 3 minutes)	< 1 sec.	< 1 sec.	< 1 sec.	< 1 sec.	< 1 sec.
Chargement d'une vidéo en streaming en qualité standard (vidéo d'une minute, approx. 3 MB)	< 1 sec.	< 1 sec.	< 1 sec.	< 1 sec.	< 1 sec.
Chargement d'une vidéo en streaming en qualité supérieure (vidéo d'une minute, approx. 10 MB)	< 1 sec.	< 1 sec.	< 1 sec.	< 1 sec.	1 sec.

Tableau 3: Estimations à titre illustratif. Les temps de téléchargement ne peuvent être garantis.

<sup>1</sup> Mbps = Méga bits par seconde. Il s'agit d'une indication du volume de données numériques transmises par seconde.

<sup>2</sup> Le débit annoncé est celui utilisé dans les communications commerciales et correspond au débit maximal estimé au sens du règlement (UE) 2015/2120. Il représente la vitesse maximale de transmission du trafic data que le Client pouvez atteindre dans des conditions optimales.

<sup>3</sup> Réseau 4G+ en cours de déploiement. Débit maximal estimé atteignable sous conditions (p. ex. être en zone couverte, compatibilité et configuration du terminal utilisés).

<sup>4</sup> Le piratage nuit à la création artistique.

<sup>5</sup> MB = Megabyte. Il s'agit d'une unité de mesure du volume de données numériques. 1 MB = 1024 KB. 1GB = 1024 MB.

<sup>6</sup> Qualité supérieure de 320 kbps (kilobits par secondes).

## Les débits en relation avec le Service d'Accès Internet

Afin de répondre à cette question, il est important de comprendre le fonctionnement d'un réseau de communications mobiles.

Un réseau mobile est constitué d'un ensemble d'antennes-relais qui sont installées soit sur les toits des immeubles, des pilonnes ou encore des châteaux d'eau. Les antennes sont reliées entre elles et avec le réseau Internet par des câbles en fibre optiques afin de permettre aux utilisateurs soit de communiquer entre eux, soit d'accéder à Internet.

Ces antennes utilisent des bandes de fréquences dont chacune a ses propres caractéristiques physiques en termes de capacités d'acheminer du trafic ou encore de portée des ondes. La connexion entre l'antenne-relais et le terminal mobile du Client (p. ex: smartphone ou tablette) est réalisée en faisant appel aux ondes émises par l'antenne et réceptionnées par le terminal mobile. D'un point de vue technique, cette connexion se fait par une «porteuse» qui peut être vue comme un fil invisible portant le signal entre l'antenne-relais et le terminal. C'est ce signal qui est traité et interprété par le terminal afin que le Client puisse par exemple visionner l'émission préférée lors d'un déplacement.

Les fréquences sont des ressources rares et limitées. De ce fait, il est important de les exploiter de la manière la plus efficace possible. POST travaille constamment à ce que les bandes de fréquences qui lui ont été attribuées soient utilisées de la meilleure façon. A cette fin, POST déploie différentes technologies, comme par exemple le «Carrier Aggregation». Cette technologie permet à un terminal d'agréger plusieurs porteuses, c.-à-d. d'établir plusieurs connexions simultanées et renforcer le signal entre l'antenne et le mobile.

Pour une bonne connexion, entre autres les éléments suivants sont à prendre en considération: la portée du signal envoyé par l'antenne-relais, la capacité du terminal à le réceptionner et le traiter et le nombre d'utilisateurs connectés. En effet, le signal envoyé par l'antenne peut être brouillé par divers facteurs, tels que la présence des bâtiments en zone urbaine, le relief du paysage en zone rurale ou encore l'épaisseur des murs de l'immeuble du Client. Par ailleurs, la distance entre le terminal récepteur et l'antenne-relais émetteur joue également un rôle important: plus cette distance est importante, plus le signal réceptionné est affaibli. Ensuite, la capacité du terminal à réceptionner et le traiter est déterminante pour exploiter au maximum les possibilités d'un réseau mobile. Finalement, comme le réseau mobile couvre toute une population et est partagé par celle-ci, le trafic généré par tous les utilisateurs connectés au même moment est réparti de façon non-discriminatoire entre tous. POST veille bien évidemment au bon dimensionnement du réseau pour faire face aux besoins de ses clients, mais ne peut exclure des congestions momentanées qui ont pour résultat un ralentissement du Service d'Accès Internet.

## Autres limitations d'usage du Service d'Accès Internet mobile

Les offres mobiles de POST sont caractérisées par des limitations de volume d'Internet mobile. Le tableau ci-dessous fournit une estimation du temps d'usage d'une application donnée en fonction du volume inclus dans les différentes offres Scoubido:

Application	Approximation du volume nécessaire par heure	Scoubido Mini (volume inclus 1 GB)	Scoubido XS (volume inclus 2,1 GB)	Scoubido S (volume inclus 5,5 GB)	Scoubido M (volume inclus 11 GB)	Scoubido L (volume inclus 22 GB)	Scoubido XL (volume inclus 35 GB)
Web Browsing	60 MB	17 hrs. 3 min.	35 hrs. 50 min.	93 hrs. 51 min.	187 hrs. 43 min.	375 hrs. 27 min.	597 hrs. 20 min.
Facebook	80 MB	12 hrs. 48 min.	26 hrs. 52 min.	70 hrs. 24 min.	140 hrs. 48 min.	281 hrs. 36 min.	448 hrs. 0 min.
FaceTime	85 MB	12 hrs. 2 min.	25 hrs. 17 min.	66 hrs. 15 min.	132 hrs. 31 min.	265 hrs. 2 min.	421 hrs. 38 min.
Streaming Music <sup>7</sup>	150 MB	6 hrs. 49 min.	14 hrs. 20 min.	37 hrs. 32 min.	75 hrs. 5 min.	150 hrs. 11 min.	238 hrs. 56 min.
Facebook Live	160 MB	6 hrs. 24 min.	13 hrs. 26 min.	35 hrs. 12 min.	70 hrs. 24 min.	140 hrs. 48 min.	224 hrs. 0 min.
Youtube <sup>8</sup>	450 MB	2 hrs. 16 min.	4 hrs. 46 min.	12 hrs. 30 min.	25 hrs. 1 min.	50 hrs. 3 min.	79 hrs. 38 min.
Netflix	250 MB	4 hrs. 5 min.	8 hrs. 36 min.	22 hrs. 31 min.	45 hrs. 3 min.	90 hrs. 6 min.	143 hrs. 21 min.

Tableau 4: Estimation du temps d'usage d'une application utilisée individuellement en fonction du volume inclus. L'usage simultané de plusieurs applications réduit le temps d'usage individuel.

Lorsque le Client a dépassé le forfait inclus dans l'offre, la consommation d'Internet mobile sera facturée conformément au plan tarifaire correspondant à l'offre choisie (6 cts/MB pour les offres Scoubido, Basic et TipTop). Afin de limiter les montants hors-forfaits, un plafond de 50 € HTVA (58,50 € TTC) est appliqué. Lorsque le Client a atteint ce plafond, le Service d'Accès Internet est bloqué de sorte à ce que le Client ne pourra plus accéder à Internet. Le Client a toutefois la possibilité d'augmenter le plafond ou encore de débloquer le Service d'Accès Internet après blocage en envoyant un SMS. Le Client peut trouver plus d'informations sur le site [www.post.lu](http://www.post.lu).

## Le Service d'Accès Internet mobile et la VoIP (voix sur IP)

La voix sur IP est une technologie permettant une meilleure qualité de la téléphonie et repose, tout comme l'utilisation de l'Internet, sur le protocole Internet (IP). Ainsi, la VoIP, en sa qualité de service spécialisé au sens du règlement (UE) 2015/2120, requiert de la bande passante, c.-à-d. une ressource nécessaire au Service d'Accès Internet. La VoIP nécessite pour son bon fonctionnement une partie de la bande passante IP minimales de 100 / 100 kbps (descendant / ascendant), sachant que la bande passante réellement utilisée peut varier.

<sup>7</sup> Qualité supérieure de 320 kbps.

<sup>8</sup> Qualité moyenne de 480 p.



## Voies de recours à la disposition du client

Au cas où le Client remarque des écarts significatifs de manière récurrente ou continue entre la performance du réseau POST et les indications fournies ci-avant, le Client peut contacter POST par le biais des moyens traditionnels, à savoir le formulaire de contact disponible sur <http://www.post.lu/fr/particuliers/contactez-nous>, le centre d'appel accessible 24/7 au 8002 8004, par voie postale ou par tout autre moyen mis à disposition par POST pour réceptionner les remarques. Conformément au règlement (UE) 2015/2120, le client est invité à utiliser l'outil de mesure de l'Institut Luxembourgeois de Régulation («ILR») que le Client peut trouver sur [www.ilr.lu](http://www.ilr.lu).

POST tient à assurer le Client qu'elle est soucieuse de trouver la cause de tout incident impactant le Service d'accès Internet. Si toutefois, aucune solution ne puisse être trouvée par les biais décrits ci-dessus, le Client peut:

- (i) 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 soit du Client soit de POST Telecom, 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)).

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