

## 1. DÉFINITIONS

« **Application** » signifie le logiciel applicatif mis à disposition par POST Telecom et POST Courrier, auprès de leurs Clients leur permettant d'avoir accès aux Services en se connectant sur l'adresse mypost.lu à partir du navigateur de son Terminal ;

« **Client** » signifie tout client ayant souscrit un abonnement de téléphonie fixe, d'Internet et de produit TV et/ou de télécommunication mobile de POST Telecom et/ou ayant acheté une carte SIM prépayée POST Telecom et/ou tout client souhaitant acheter et utiliser les services de POST Courrier et qui utilise l'Application en vue de profiter du Service ;

« **Conditions d'Utilisation** » signifie les présentes conditions d'utilisation relatives au Service MyPost ;

« **POST Telecom** » signifie POST Telecom S.A., une société anonyme, enregistrée au Registre de Commerce et des Sociétés de Luxembourg sous le numéro B43.290, ayant son siège au 1, rue Emile Bian, L-1235 Luxembourg, Grand-Duché de Luxembourg ;

« **POST Courrier** » signifie POST Luxembourg, établissement public enregistré au Registre de Commerce et des Sociétés de Luxembourg sous le numéro J28 et ayant son siège au 20, rue de Reims L-2417 Luxembourg, Grand-Duché de Luxembourg ;

« **Service(s) MyPOST** » ou « **Service(s)** » signifie le(s) service(s) presté(s) par POST Telecom et POST Courrier tels que décrits à l'article 3 ci-dessous ;

« **Terminal** » signifie tout appareil électronique tel un ordinateur, un smartphone, une tablette ou tout autre équipement similaire existant au futur, connecté par tout moyen à un réseau de télécommunications fixe ou mobile (Wifi, 2G, 3G, 4G, ...) permettant l'utilisation de l'Application.

« **Utilisateur** » : dans le cas où le compte de facturation comporte plusieurs abonnements de télécommunication, toute personne physique bénéficiaire d'un des abonnements souscrits, utilisant l'Application et le Service MyPOST.

## 2. CHAMP D'APPLICATION, OBJET ET MODIFICATIONS DES CONDITIONS D'UTILISATION

2.1. Les présentes Conditions d'Utilisation sont applicables à l'utilisation de l'Application et au **Service MyPost** offert par POST Telecom et POST Courrier. Elles s'appliquent à tout accès, consultation et utilisation du Service et de l'Application par le Client ou le cas échéant, l'Utilisateur.

2.2. Le Client est réputé avoir pris connaissance des présentes Conditions d'Utilisation et les avoir acceptées intégralement et sans réserve lors de sa première utilisation

2.3. POST Telecom et POST Courrier se réservent le droit de modifier les présentes Conditions d'Utilisation à tout moment. Toute nouvelle version des Conditions d'Utilisation devra être acceptée par le Client ou le cas échéant, l'Utilisateur lors de sa prochaine connexion au Service MyPOST.

## 3. DESCRIPTION DU SERVICE MYPOST ET LIMITES

3.1. Le Service MyPost permet notamment au Client ou le cas échéant, à l'Utilisateur, sous réserve de contraintes techniques, depuis son Terminal au moyen de l'Application d'avoir accès aux fonctionnalités suivantes en fonction des services souscrits et des droits accordés, sans préjudice d'évolution de ces fonctionnalités et d'ajout de nouvelles fonctionnalités :

-Gestion des services PackUp de POST Courrier – Le Service permet au Client ayant souscrit le service de choisir le point de dépôt, faire le suivi et recevoir des notifications de réception ;

-Souscription des services d'ordre de garde et de réexpédition de POST Courrier ;

-Suivi conso des produits de POST Telecom : Le Client ayant souscrit un abonnement de télécommunication mobile ou le cas échéant, l'Utilisateur concerné, peut suivre sa consommation de télécommunication mobile (voix, data, SMS) actualisée de manière régulière, sous réserve des contraintes techniques. Le Client (ou l'Utilisateur) ayant souscrit un abonnement de produit de téléphonie fixe, d'Internet ou de TV, peut suivre sa consommation de téléphonie fixe et/ou d'Internet ou encore le relevé par date de souscription de produit TV de Video On Demand, ainsi que les différentes options activées, actualisés de manière régulière, sous réserve des contraintes techniques. Le Service de consultation de consommation MyPost est mis à la disposition du Client ou de l'Utilisateur pour ses propres besoins et uniquement à titre d'information. Les montants affichés ne sont donnés qu'à titre indicatif et ne constituent pas les montants définitifs de la facture que le Client recevra. POST Telecom ne peut être tenue responsable en cas de divergence entre les montants affichés au moment de la consultation du Client par le biais de l'Application et les montants définitifs apparaissant sur la facture reçue.

- Droits et délégations : Chaque fonctionnalité requiert un niveau de droit particulier pour être accessible. Quatre niveaux sont disponibles, à savoir : Super administrateur, Administrateur, Power User et Simple user.

Un Client qui n'a qu'un seul abonnement de télécommunication mobile sur son compte de facturation sera d'office au niveau Super administrateur.

Dans le cas où le compte de facturation du Client comporte plusieurs abonnements de télécommunication mobile, le Client peut accéder au niveau de Super administrateur et accorder certains droits ou, au contraire, restreindre l'accès du ou des Utilisateurs concernés à certaines fonctionnalités de l'Application, et ceci par abonnement de télécommunication mobile. Pour devenir Super administrateur, le Client devra répondre à des questions d'identification via l'Application. Si Aucun Super Administrateur n'est défini sur un compte de facturation, pour un Client non-professionnel, le droit accordé par défaut sera celui de Power User. Pour un Client de type professionnel, le droit accordé par défaut à un Utilisateur sera celui de Simple User. Le niveau de droits des Utilisateurs est paramétrable par le Super Administrateur dans l'écran de gestion des profils liés à l'abonnement de télécommunication mobile.

- Accès aux factures mobiles : Le Service permet au Client, en qualité de Super administrateur, de définir par quel canal la facture de télécommunication mobile lui est adressé. Il peut ainsi avoir accès à ses factures sur support digital. Seuls les 6 derniers mois de facturation sont disponibles sur support digital. Le détail des factures n'est disponible que si le Client n'a pas renoncé à la génération de ceux-ci. Seuls les niveaux Super Administrateur et Administrateur ont un accès aux factures.

- Accès aux factures de service de téléphonie fixe, d'Internet ou de TV : le Client (ou l'Utilisateur) peut consulter l'historique des six dernières factures (émises à partir de l'activation de la fonctionnalité) de télécommunication fixe, internet et TV sur support digital.

-Gestion des options des services de POST Telecom : Le Service permet au Client ayant souscrit un abonnement de télécommunication mobile de gérer ses options mobiles, à savoir, souscrire, résilier et faire le suivi des options disponibles via le Service MyPost pour autant que le Client ait les droits de Super Administrateur, Administrateur ou Power

User; Pour les Clients professionnels, certaines options peuvent être souscrites via certaines cartes de crédit et/ou paiement conformément aux informations fournies sur la page dédiée de l'Application. Les Utilisateurs ayant les droits de Simple User ne peuvent pas souscrire d'option directement, mais peuvent effectuer une demande d'activation auprès de leur Super Administrateur via l'Application. Ce dernier pourra accepter ou non l'activation de cette option.

## 4. UTILISATION DE L'APPLICATION

4.1. Le Service est accessible depuis une connexion internet à partir du territoire luxembourgeois et du réseau POST, ainsi qu'à l'étranger. Afin d'utiliser le Service, le Client ou le cas échéant, l'Utilisateur concerné doit disposer d'une connexion Internet sous sa responsabilité exclusive.

4.2. Le Client ou le cas échéant, l'Utilisateur concerné utilise l'Application et le Service sous son entière responsabilité. Il reste entièrement responsable de son utilisation frauduleuse et/ou abusive par lui-même, ou par un tiers si une telle utilisation est tolérée ou facilitée par lui. Il s'engage à utiliser le Service conformément aux présentes Conditions d'Utilisation et à toute loi ou réglementation en vigueur. Il est invité à sécuriser l'accès de son Terminal par tout moyen disponible.

## 5. PRIX ET COÛTS LIÉS À L'UTILISATION DU SERVICE

L'accès à l'Application et au Service, ainsi que son utilisation, sont facturés selon les listes de prix actuellement en vigueur et publiées notamment sur [www.post.lu](http://www.post.lu), hors frais de connexion à Internet éventuels.

## 6. DROITS, OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS DU CLIENT

6.1. Le Client ou le cas échéant, l'Utilisateur concerné est pleinement responsable de son utilisation du Service. Il accepte d'utiliser le Service à ses propres risques, ainsi que les sites web, applications mobiles et autres contenus auxquels il peut être fait référence.

6.2. POST Telecom et POST Luxembourg ne pourront être tenus pour responsable en cas d'utilisation abusive du Service.

6.3. Le Client ou le cas échéant, l'Utilisateur concerné, agissant en qualité de consommateur, reconnaît qu'il perd son droit de rétractation une fois que le contrat aura été pleinement exécuté par le professionnel pour les contrats de fourniture de services et de fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel.

## 7. DROITS, OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS DE POST TELECOM

7.1. POST Telecom et POST Courrier peuvent être amenées à interrompre leur Service notamment pour des raisons de maintenance. Ces interruptions n'ouvrent droit à aucune indemnité.

7.2. La responsabilité de POST Telecom ou de POST Courrier pour le Service ne saurait être engagée qu'en cas de faute lourde ou de dol. De même, POST Telecom ou POST Courrier ne pourront en aucun cas être tenues pour responsable du préjudice indirect que pourrait subir le Client ou le cas échéant, l'Utilisateur concerné lors de l'utilisation du Service, et/ou de tout préjudice moral, commercial ou financier ainsi que toute action dirigée contre le Client ou l'Utilisateur par un tiers, cette liste n'étant pas exhaustive.

7.3. POST Telecom et POST Courrier ne peuvent en aucun cas être tenues pour responsable de la fiabilité de la transmission des données, des temps d'accès, des éventuelles restrictions d'accès sur le réseau Internet ou les réseaux qui y sont connectés.

7.4. POST Telecom et POST Courrier sont autorisés à tout moment et sans notification préalable à cesser tout ou partie de la fourniture du Service et stopper l'usage de l'Application.

## 8. RÉCLAMATION

Pour toute question ou réclamation relative aux Services fournis, le Client ou l'Utilisateur se référera aux dispositions applicables des Conditions Générales de Vente de POST Telecom ou de POST Courrier applicables en fonction du service souscrit.

## 9. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

L'Application est un logiciel exploité par POST Telecom et POST Courrier. Par son utilisation, POST Telecom et POST Courrier consentent au Client et à l'Utilisateur, afin d'accéder au Service et de l'utiliser, une licence d'utilisation gratuite, non-exclusive et inaccessible.

POST Telecom et POST Courrier sont titulaires, sur l'Application et tous ses éléments constitutifs, qu'ils soient visuels ou sonores, y compris la technologie sous-jacente et les contenus mis à disposition, de droits de propriété intellectuelle, à savoir, d'un droit d'auteur, d'un droit de marques ou d'un droit des brevets. La copie, la traduction, l'adaptation, l'arrangement, la modification ou la diffusion de tout ou partie de ceux-ci, sous quelque forme que ce soit, est interdite, sauf accord écrit préalable de POST Telecom et POST Courrier. Toute infraction à de tels droits de propriété intellectuelle peut donner lieu à des poursuites civiles et pénales.

## 10. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Les données à caractère personnel communiquées par le Client ou l'Utilisateur à l'aide de l'Application dans le cadre du Service seront traitées par POST Telecom ou le cas échéant, POST Luxembourg, en leur qualité de responsable du traitement de ces données, conformément à la Charte en matière de respect de la vie privée disponible sur <https://www.post.lu/fr/particuliers/charte-en-matiere-de-protection-vie-privee>.

## 11. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTIONS COMPÉTENTES

11.1. Les présentes Conditions d'Utilisation de même que tout litige relatif au Service proposé via l'Application sont régis par le droit luxembourgeois, à l'exclusion de ses règles de conflit de loi.

11.2. Les parties s'efforceront de résoudre à l'amiable toute réclamation ou litige qui pourrait s'élever entre elles en relation avec l'Application et le Service proposé, sa signature, son interprétation, sa mise en oeuvre et/ou sa résiliation. Dans ce cadre, chaque partie pourra à tout moment et sans préjudice de toute autre action, recourir à la médiation du "Centre de Médiation Civile et Commerciale" (ou "CMCC") à Luxembourg, conformément à son règlement de médiation.

11.3. Les tribunaux de la ville de Luxembourg, Grand-Duché de Luxembourg, seront seuls compétents pour connaître de toute réclamation ou litige qui n'aurait pu être réglé(e) à l'amiable entre les parties conformément aux articles qui précèdent.

## 12. DIVERS

12.1. Aucune partie ne sera tenue responsable du retard dans l'exécution ou de l'inexécution de ses obligations résultant d'un cas de force majeure ou de tout événement échappant à sa diligence normale.

12.2. Si, en vertu d'une disposition légale d'ordre public ou de droit impératif, l'une des clauses des présentes Conditions d'Utilisation s'avère nulle et/ou non-opposable au Client ou à l'Utilisateur, cette clause sera réputée non-écrite. Les autres clauses des présentes Conditions d'Utilisation resteront néanmoins d'application.

12.3. Sans préjudice de toutes preuves écrites ou conservées sur un autre support durable auquel le Client ou l'Utilisateur aura accès, il est convenu que les registres informatisés, conservés dans les systèmes informatisés de POST Telecom et POST Courrier, leur hébergeur ou leur partenaire de paiement sécurisé, constituent une preuve des communications et de l'ensemble des transactions entre les parties.

En particulier, les parties acceptent qu'en cas de litige (i) les identifiants utilisés dans le cadre du Service soient admissibles devant les tribunaux et feront preuve des données et des faits qu'ils contiennent et (ii) les données de connexion relatives à des actions effectuées à partir des identifiants du Client ou de l'Utilisateur soient admissibles devant les tribunaux et fassent preuve des données et des faits qu'ils contiennent. La preuve contraire peut être rapportée.

Le défaut ou le retard d'une partie à se prévaloir d'un droit en vertu des présentes Conditions d'Utilisation ou d'un manquement de l'autre partie ne peut en aucun cas être considéré comme ou avoir l'effet d'une renonciation définitive de cette partie à se prévaloir ultérieurement de ce droit ou de ce manquement. De même, l'exercice partiel d'un droit n'empêche pas de se prévaloir ultérieurement d'un exercice complémentaire de ce droit, ou de l'exercice de tout autre droit.