

## 1. DÉFINITIONS

Dans le cadre des présentes conditions générales ("Conditions Générales"), les termes utilisés avec une majuscule ont la signification qui leur est attribuée ci-dessous :

**"Article"** : article des présentes Conditions Générales ;

**"Client"** : toute personne morale ainsi que toute personne physique qui agit à des fins qui entrent de manière prédominante dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale ;  
**"Client PSF"** : Client qui est un professionnel du secteur financier réglementé par la Loi Secteur Financier ;

**"Conditions Particulières"** : toutes conditions de POST Telecom qui sont applicables à une catégorie spécifique de Produit ou Service ;

**"Contrat"** : tout accord formalisé sur support papier ou sur un autre support durable spécifiant le Service et/ou le Produit commandé par le Client et accepté par les deux Parties ;

**"Description de Services"** : spécification du ou des Services annexée à tout Contrat, y compris, le cas échéant, les Conditions Particulières ;

**"Document Net Neutralité"** : le document « neutralité du net et qualité du service d'accès internet fixe » et le document « neutralité du net et qualité du service d'accès internet mobile » POST Telecom consultables en point de vente et sur [www.post.lu/conditions](http://www.post.lu/conditions) ;

**"Équipement du Client"** : (i) matériel, élément physique, équipement, installation, infrastructure, système et/ou élément constitutif d'un réseau, et Produits Vendus sous le contrôle du Client et/ou tous Produits Vendus que le Client doit se voir livrer ou remettre par un ou des fournisseurs autres que POST Telecom aux fins d'utiliser un Service (y compris le câblage interne des bâtiments, les gaines et boîtiers et tout Produit) et/ou d'interagir avec tout Service (y compris tout ordinateur, téléviseur via décodeur, appareil téléphonique, etc.), ainsi que (ii) tout équipement matériel et toute installation qui ne constituent pas des Produits Mis à Disposition auxquels le Réseau de POST Telecom et/ou des Produits Mis à Disposition doivent être connectés afin de fournir en tout ou partie un ou plusieurs des Services visés ;

**"Exigences Réglementaires"** : toutes dispositions légales et/ou réglementaires nationales, européennes ou internationales qui sont applicables à l'une et/ou l'autre des Parties ou au domaine concerné par les Services, en ce inclus sans que cette liste ne soit limitative, la Loi Secteur Financier ainsi que tous les codes et règlements, lois et réglementations, déclarations et exigences applicables en vertu de ces lois ou élaborés ou imposés par tout Régulateur faisant autorité. Pour la bonne clarté, les Exigences Réglementaires comprennent également toutes dispositions légales et/ou réglementaires applicables visant à lutter contre la corruption, l'abus de marché et le délit d'initié, la fraude et le blanchiment d'argent ;

**"Filiale"** : toute Filiale du Client et/ou toute Filiale POST, selon le cas ;

**"Filiale du Client"** : toute société (i) dont le Client détient directement et/ou indirectement plus de cinquante pour cent (50 %) des parts disposant de droits de vote ordinaires ou du droit d'élire une majorité des membres du conseil d'administration ou de tout organe équivalent, y compris ses successeurs en titre, cessionnaires et/ou bénéficiaires selon le cas, ou (ii) qui détient directement et/ou indirectement plus de cinquante pour cent (50 %) des parts du Client ;

**"Filiale POST"** : POST Luxembourg et/ou toute société (i) dont POST Luxembourg détient directement et/ou indirectement au moins cinquante pour cent (50 %) des parts disposant de droits de vote ordinaires ou du droit d'élire une majorité des membres du conseil d'administration ou de tout organe équivalent, y compris ses successeurs en

titre, cessionnaires et/ou bénéficiaires selon le cas, ou (ii) qui détient directement et/ou indirectement au moins cinquante pour cent (50 %) des parts de POST Luxembourg

**"Force Majeure"** : tout événement ou toute circonstance imprévisible, irrésistible et extraordinaire qui échappe au contrôle raisonnable des Parties et qui empêche la Partie affectée d'accomplir ses obligations en vertu du Contrat, en tout ou en partie. En particulier, et cela est précisé afin de lever toute ambiguïté, les perturbations suivantes ne sont pas imputables à POST Telecom : les grèves de transport totales ou partielles ; les grèves totales ou partielles chez POST Telecom, chez ses Sous-Traitants et/ou fournisseurs ; les inondations, explosions ou incendies ; les conditions météorologiques de gel prolongées et/ou les précipitations ou l'accumulation excessive de neige ; les incidents d'exploitation ou de production chez POST Telecom, ses Sous-Traitants ou partenaires ; les perturbations affectant le Réseau de POST Telecom, le cas échéant ; les arrêts, pannes et incidents de sécurité qui ne relèvent pas de la responsabilité de POST Telecom ; les accidents de la route, les embouteillages ainsi que tout autre événement généralement reconnu comme cas de Force Majeure par les tribunaux ;

**"ILR"** : l'Institut Luxembourgeois de Régulation ;

**"Incident de Sécurité"** : toute tentative ou acte de piratage, attaque informatique et/ou atteinte physique ou autre, ainsi que toute circonstance susceptible d'avoir une incidence négative sur la sécurité des Produits, de l'Équipement du Client ou du Réseau de POST Telecom ;

**"Information Confidentielle"** : toute information divulguée, générée et/ou rendue accessible par l'une des Parties en relation avec le Contrat et qui est désignée ou signalée comme étant confidentielle ou qui, compte tenu de sa nature ou des circonstances, doit raisonnablement être considérée comme étant confidentielle, y compris les données à caractère personnel traitées dans le cadre du Service et au sens de l'article 15, et les Informations Protégées au sens de l'article 16 ;

**"Loi Secteur Financier"** : la loi modifiée du 5 avril 1993 relative au secteur financier ;

**"Notice Protection des Données pour Clients Professionnels"** : la notice relative à la protection des données à caractère personnel de POST Telecom consultable en point de vente et sur [www.post.lu/conditions](http://www.post.lu/conditions) ;

**"Personnel de POST Telecom"** : Collaborateurs, quel(s) que soi(en)t leur statut et/ou la nature de leur relation de travail de POST Telecom, intervenant directement ou indirectement, même occasionnellement ou en partie, dans la fourniture des Services et/ou dans les locaux du Client ou dans des locaux sous son contrôle, en relation avec des Services ;

**"Partie(s)"** : collectivement le Client et POST Telecom ;

**"Prix"** : prix applicable aux Services tel que spécifié au Contrat et qui doit être payé par le Client conformément au Contrat ;

**"POST Luxembourg"** : POST Luxembourg, établissement public enregistré au Registre de Commerce et des Sociétés de Luxembourg sous le numéro J28 et sis au 20 rue de Reims, L2020 Luxembourg ;

**"POST Telecom"** : POST Telecom S.A., ayant son siège social au 1, rue Emile Bian, L-1235 Luxembourg, immatriculée auprès du Registre de Commerce et des Sociétés de Luxembourg sous le n° B 43290, détentrice de l'autorisation d'établissement n°00116288/29 et agréée par le Ministre des Finances comme PSF de support au sens de la Loi Secteur Financier et, plus particulièrement, comme agent de communication à la clientèle (article 29-1 de la Loi Secteur Financier), opérateur de systèmes informatiques primaires au secteur financier (article 29-3 de la Loi Secteur Financier), et opérateur de

systèmes informatiques secondaires et de réseaux de communication au secteur financier (article 29-4 de la Loi Secteur Financier) ;

**"Produit"** : tout bien corporel ou incorporel vendu, loué ou mis à disposition en vertu d'un Contrat ;

**"Produit Mis à Disposition"** : tout Produit, en ce inclus tout matériel, élément physique, équipement, installation infrastructure, système et/ou élément constitutif d'un réseau mis à disposition du Client par POST Telecom au titre d'un Service contre rémunération (Produit loué) ou à titre gratuit dont les modalités sont fixées dans le Contrat ;

**"Produit Vendu"** : tout Produit vendu au Client par POST Telecom ;

**"Propriété Intellectuelle"** : sans que cette liste ne soit exhaustive, tous les brevets actuels et futurs, modèles d'utilité, idées et droits en relation avec les inventions (brevetables ou non ou mis en pratique), améliorations, tous les droits d'auteurs et droits voisins (y compris, sans limitation, les droits moraux, ainsi que les droits de reproduction, distribution, communication au public, location et prêt), marques (déposées ou non), marques de commerce, dénomination des produits, sigles, slogans, noms commerciaux, dénominations sociales et renommée, noms de domaine, droit des bases de données, droit des Informations Confidentielles et/ou exclusives (y compris, sans limitation, savoir-faire et secrets d'affaires), droit des apparences distinctives du produit, droit de bienvieillance, droit d'agir en cas de plagiat, droits issus de la concurrence déloyale, droits relatifs des logiciels informatiques (y compris, sans limitation, les algorithmes, interfaces API, codes source, codes exécutables et d'objet, appareils, conceptions des circuits et assembleurs), configurations et architectures de réseau, concepts, plans de marketing et de développement, méthodes et tout autre droit de Propriété Intellectuelle, déposés ou non dans tous les cas et incluant toutes les applications et renouvellements ou extension de ces droits et tous les droits similaires ou équivalents ou toutes formes de protection existantes dans le monde entier. Afin de lever toute ambiguïté, il est précisé que la Propriété Intellectuelle comprend également toutes les mises à jour, mises à niveau, améliorations, mises en valeur, configurations et extensions ainsi que tous les travaux dérivés en relation avec les éléments précités, la documentation liée ou les manuels correspondants ;

**"Régulateur"** : toute autorité nationale ou européenne disposant d'un pouvoir de réglementation ou de surveillance sur une partie quelconque des activités des Parties, y compris, sans s'y limiter, la Commission de Surveillance du Secteur Financier, l'Institut Luxembourgeois de Régulation, ainsi que le Conseil de la concurrence, ou toute institution, agence ou autorité les succédant ;

**"Réseau de POST Telecom"** : tout élément du réseau et de l'infrastructure liée (en ce compris le matériel, l'équipement ou les installations qui ne constituent pas des Produits Mis à Disposition, mais à l'exception de tous Produits Vendus) utilisé en tout ou en partie par POST Telecom pour fournir et/ou interagir avec tout Service ;

**"Service"** : toute prestation de service de POST Telecom décrite dans le Contrat ;

**"Service(s) de Communication"** : service(s) fournissant la connexion à un réseau de communications public et/ou service(s) de communication électroniques accessibles au public au sens de la loi de du 27 février 2011 sur les réseaux et services de communications électroniques telle que modifiée ;

**"Sous-Traitant"** : sous-traitant de l'une quelconque des Parties, impliqué dans l'exécution de tout ou partie du Contrat et/ou des Services, y compris tout Sous-Traitant POST ou tout Sous-Traitant Tiers ;

**"Sous-Traitant POST"** : toute Filiale POST qui se voit confier par POST Telecom une partie ou la totalité des obligations de cette dernière dans le cadre de l'exécution du Contrat ;

"Sous-Traitant Tiers" : tout Sous-Traitant qui n'est pas une Filiale POST et à qui POST Telecom sous-traite une partie quelconque des Services à fournir et/ou tout ou partie de ses obligations en vertu du Contrat ;

## 2. PORTÉE ET CONCLUSION DU CONTRAT

- 2.1. Les présentes Conditions Générales sont applicables à tout Contrat pour lequel leur application est dûment notifiée au Client.
- 2.2. **Commande** Le Client peut commander un Produit et/ou un Service selon les modalités et moyens prévus par POST Telecom, qui peuvent varier notamment en fonction du Service ou Produit concerné et/ou de la catégorie de clientèle concernée.
- 2.3. **Identification – solvabilité** Avant la conclusion et pendant toute la durée d'un Contrat, POST Telecom pourra demander au Client de fournir toute information nécessaire à son identification et, le cas échéant, à sa solvabilité. POST Telecom peut conditionner la fourniture ou la continuation d'un Service ou d'un Produit au dépôt d'une somme à titre de garantie ou d'une lettre de garantie bancaire, au paiement d'une avance par le Client ou à l'imposition de délais de facturation ou de paiement plus courts. Le montant déposé n'est pas productif d'intérêts et est restitué au Client à la fin du Contrat (ou au plus tôt vingt-quatre (24) mois après la date du dépôt de garantie ou de la remise de la lettre de garantie bancaire) sous réserve du paiement régulier aux dates d'échéance des sommes qui sont dues en vertu du Contrat.
- 2.4. **Conclusion du Contrat** Le Contrat est conclu par la survenance du premier des événements suivants : la signature du Contrat par toutes les Parties, la notification par POST Telecom de la confirmation de la commande, l'activation du Service souscrit ou la livraison du Produit commandé par le Client.
- 2.5. **Intégralité** Les Conditions Particulières, la Notice Protection des Données pour Clients Professionnels, le Document Net Neutralité et les Conditions Générales ainsi que tous autres documents expressément visés au Contrat font partie intégrante du Contrat et constituent l'intégralité de l'accord entre les Parties pour la fourniture du Produit ou Service concerné, à l'exclusion de toutes autres conditions qui n'ont pas été expressément acceptées par les Parties.
- 2.6. En cas d'incohérence entre les dispositions de différents documents contractuels précités, ces dispositions prévalent dans l'ordre énoncé à l'article 2.5.

## 3. FACTURATION ET PAIEMENT

- 3.1. POST Telecom facture le Produit et/ou le Service activé conformément aux prix et tarifs applicables en vertu du Contrat, le cas échéant augmenté de toutes taxes applicables au taux en vigueur au moment de l'établissement de la facture.
- 3.2. Les factures peuvent être notifiées par tout moyen et notamment par voie électronique lorsque POST Telecom dispose d'une adresse électronique du Client ou que celui-ci dispose d'un espace en ligne personnel défini par POST Telecom. L'envoi par POST Telecom d'une facture en format papier peut faire l'objet d'une facturation.
- 3.3. Les factures établies par POST Telecom en relation avec le Service font foi pour le décompte entre les Parties.
- 3.4. Le Client dispose d'un délai de quinze (15) jours après la notification d'une facture pour contester par écrit tout ou partie de cette facture et en fournira les motifs. L'introduction d'une contestation écrite ne décharge pas le Client du paiement de la facture.
- 3.5. Toute facture est à régler par le moyen et dans le délai de paiement qui y est indiqué. Faute de paiement dans le délai, POST Telecom est en droit de facturer les frais de recouvrement encourus du fait du retard de paiement du Client.

- 3.6. Les montants facturés qui n'ont pas été payés dans un délai d'un (1) mois après la date de paiement ou la fin du délai de paiement prévu(e) au Contrat ou, à défaut, un (1) mois après la date de réception de la facture, sont de plein droit productifs d'intérêts au taux légal.
- 3.7. **Inexactitudes** Pour le cas où le Client aurait dûment payé une facture, mais que l'une ou l'autre des Parties découvrirait ultérieurement, dans des circonstances raisonnables, que ladite facture peut présenter une inexactitude ou une erreur, la Partie concernée pourra soumettre une réclamation dans le cas du Client et une facture rectificative dans le cas de POST Telecom, à l'autre Partie endéans les soixante (60) jours qui suivent la notification de la facture concernée. A défaut, la facture sera considérée comme dûment exacte et conforme, et intégralement acceptée par le Client.
- 3.8. **Paiement immédiat et anticipé** Lorsque le Client fait l'objet d'une quelconque procédure d'insolvabilité, de sursis de paiement ou de liquidation judiciaire ou a notifié une autorité de régulation de son intention d'entrer en liquidation volontaire (autrement que dans le cadre d'une restructuration ou d'une réorganisation) ; ou (ii) s'est vu désigner un administrateur judiciaire ou autre, un liquidateur ou un autre administrateur officiel pour administrer la totalité ou une partie substantielle de ses actifs ; ou (iii) est soumise à une procédure, à des circonstances ou à une situation analogue à celles indiquées ci-dessus dans une juridiction compétente quelconque, POST Telecom est en droit d'exiger le paiement immédiat des dettes échues et/ou le paiement anticipé des dettes à échoir de mois en mois.

## 4. EXÉCUTION DU CONTRAT PAR POST TELECOM

- 4.1. **Fourniture** Sauf convention contraire, POST Telecom fournit ou, le cas échéant, active le Produit et/ou le Service dans les meilleurs délais à compter de la conclusion du Contrat, et ce en fonction des possibilités techniques et de ses ressources. En cas de non-respect de l'article 7.4 ci-dessus, POST Telecom peut refuser ou suspendre l'activation du Service ou la fourniture du Produit.
- 4.2. **Modification** POST Telecom peut modifier pendant la durée du Contrat - à sa discrétion, sans surcoût pour le Client et sans modifier les caractéristiques essentielles (par exemple : prix, vitesse de trafic de données, volume de communications inclus dans un abonnement) du Service et/ou du Produit - les moyens et modalités de leur fourniture (en ce inclus routage, spécifications techniques et/ou technologies utilisés), notamment afin de tenir compte des évolutions technologiques et/ou des contraintes techniques et réglementaires postérieures à la conclusion du Contrat.
- 4.3. **Intervention** Sauf disposition contraire dans la Description de Services, dans le cas où une intervention de POST Telecom sur tout ou partie d'un Equipement du Client s'avère nécessaire pour assurer la bonne exécution du Contrat, POST Telecom informe le Client dans les meilleurs délais de la date de l'intervention. Si cela requiert une intervention de POST Telecom sur site, POST Telecom se réserve le droit de facturer une indemnité de déplacement lorsque le Client refuse l'intervention, est absent ou n'est pas représenté à la date convenue sans avoir reporté la date de l'intervention au plus tard trois (3) jours ouvrables avant la date initialement prévue. Dans le cas où une intervention risque de causer des dommages significatifs à un Equipement du Client, une fiche d'intervention peut être établie constatant l'état de l'Equipement du Client avant et après intervention. En cas de refus du Client ou de son représentant d'avoir recours à une telle fiche d'intervention, POST Telecom peut refuser de réaliser l'intervention et/ou suspendre ou résilier le Contrat conformément à l'article 13 ci-dessous. A

défaut de mention contraire en fin d'intervention sur la fiche, celle-ci est considérée acceptée par le Client ou son représentant.

- 4.4. **Accès à l'Equipement** Dans la mesure où POST Telecom ou un quelconque de ses Sous-Traitants exerce des activités dans un quelconque des locaux du Client, POST Telecom s'engage à veiller à ce que le Personnel de POST Telecom présent sur les lieux se conforme aux règles applicables chez le Client telles qu'elles auront été notifiées par le Client au plus tard avant la date d'entrée en vigueur du Contrat concerné. Dans le cas où ces règles seraient modifiées après cette date, le Client s'engage à en avvertir POST Telecom par écrit suffisamment à l'avance. Au cas où ces changements auraient un impact quelconque sur les Services en tout ou en partie et/ou sur le Prix, les Parties en conviennent par avenant au Contrat. POST Telecom ne sera en aucun cas responsable des conséquences d'un retard ou d'un dommage causé à la suite du refus injustifié du Client d'accorder au Personnel de POST Telecom, à la demande de POST Telecom, l'accès requis aux locaux du Client et/ou à l'Equipement du Client et/ou au Produit Mis à Disposition, et/ou de son retard à accorder ledit accès requis.
- 4.5. **Equipement du Client** POST Telecom n'est pas responsable de l'adéquation et de la conformité d'un Equipement du Client. Le Client peut souscrire à ses frais, sous réserve d'éligibilité et de faisabilité techniques, à un Service d'installation du Produit et/ou d'adaptation d'un Equipement du Client (par exemple, le câblage interne au sein d'un immeuble). Pour certains Services, le Client peut, selon les circonstances, être obligé d'acheter également un kit permettant l'installation du Service par lui-même. POST Telecom est en droit d'obtenir, à sa première demande, des informations sur les caractéristiques techniques de l'Equipement du Client, y compris son réseau et son installation, si ces informations peuvent être utiles à l'exécution appropriée du Contrat.
- 4.6. **Réclamations** Pour des questions ou des réclamations et sauf indication contraire dans le Contrat, le Client peut contacter POST Telecom via son centre d'appel accessible 24h/24h et 7j/7j dont les coordonnées se trouvent sur <https://www.post.lu/particuliers/contactez-nous> ou par tout autre moyen mis à disposition par POST Telecom pour ce faire conformément aux modalités plus amplement décrites dans la Description de Services. Le service interne de résolution de litiges de POST Telecom répond en principe à toute réclamation ainsi émise dans les dix (10) jours ouvrables suivant leur réception. Si l'instruction d'un dossier est plus longue, POST Telecom s'engage à envoyer, endéans le délai susvisé, un accusé de réception au client indiquant les références de la réclamation à mentionner lors de tout échange ultérieur. Sur cette base, le Client peut suivre le traitement de la réclamation en contactant POST Telecom par les moyens de contact susvisés.
- 4.7. **Dysfonctionnement** En cas de dysfonctionnement, les délais et frais de rétablissement d'un Service sont indiqués dans la Description de Service applicable.
- 4.8. **Caractéristiques d'Internet** Le Client déclare et assure qu'il connaît parfaitement les caractéristiques et les contraintes de l'Internet et, en particulier, qu'il est conscient de ce que la fiabilité technique des transmissions de données et d'informations via l'Internet est limitée, car ces données et informations circulent sur une variété de réseaux présentant des caractéristiques techniques et des capacités différentes qui peuvent rendre l'accès difficile, voire impossible, à certains moments.
- 4.9. Le Client déclare et reconnaît expressément : (i) que tout équipement informatique (serveur, ordinateur, etc.) est vulnérable aux intrusions par des tiers non autorisés et, par conséquent, peut-être ou devenir corrompu, et que les informations

circulant sur l'Internet ne sont pas protégées contre les éventuels détournements de leur usage prévu (accès libre) ou contre les virus potentiels ;

(ii) que toute personne peut créer un lien donnant accès à un site et/ou à des parties de son contenu qui se trouvent soit sur l'ordinateur, soit sur le serveur, et que la communication d'un tel site expose donc à ces risques et dangers.

**4.10. Mandat du Client** Le Client peut donner mandat à une ou plusieurs personnes physiques nommément identifiées sur un document à établir conformément aux modalités et moyens prévus par POST Telecom pour intervenir au nom et pour le compte du Client en relation avec tous Produits et/ou Services souscrits par le Client et/ou tous sujets en relation avec le(s) Contrat(s) concerné(s).

## 5. SURVEILLANCE ET EVALUATION

**5.1.** POST Telecom se réserve le droit d'effectuer directement ou indirectement une surveillance, des essais techniques et/ou des analyses afin de vérifier le niveau de qualité et/ou de sécurité de tout ou partie des Services ainsi que l'exécution du Contrat, que ce soit par un Personnel de POST Telecom quelconque (y compris ses équipes de sécurité internes) ou par tout expert tiers de son choix.

**5.2.** POST Telecom aura le droit de conduire de telles évaluations sans obligation d'en informer le Client, sauf si, à de telles fins, POST Telecom doit accéder à tout ou partie de l'Équipement du Client et/ou de ses locaux. Dans ce dernier cas, POST Telecom en informera le Client avec un préavis minimal de trois (3) jours ouvrables, à la suite duquel le Client accordera à POST Telecom un accès conforme aux équipements et aux locaux visés ou utiles à ces évaluations. Les Parties organiseront un tel accès (en ce inclut sa planification et sa durée) de manière raisonnable et de bonne foi, le Client accordant de son côté toute l'aide et le support nécessaires à la bonne réalisation de ces évaluations.

**5.3.** Dans le cas où POST Telecom décide d'impliquer dans une telle évaluation un ou plusieurs experts tiers, POST Telecom s'engage à en informer le Client au préalable. Si le Client en fait la demande, POST Telecom fera le nécessaire pour que l(es) expert(s) tiers concerné(s) signe(nt) un accord de confidentialité avant d'entreprendre leurs travaux.

**5.4.** Le Client s'engage à corriger dans les plus brefs délais tout problème détecté lors d'une telle évaluation (tel que par exemple vulnérabilité effective ou potentielle, brèche ou défaillance, etc., en particulier en relation avec l'Équipement du Client) et prendre en charge les coûts y afférents jusqu'à ce que le résultat d'une réévaluation ultérieure confirme que le problème détecté est résolu correctement.

## 6. SOUS-TRAITANCE

**6.1. Sous-traitance de POST Telecom** Le Client comprend et accepte que, dans le cadre et pour les besoins de la fourniture des Services, POST Telecom soit en droit de recourir aux services de Sous-Traitants réglementés ou non et situés hors du Luxembourg, au sein ou en dehors de l'UE et en particuliers auprès de :

- POST Luxembourg pour des services de support interne (tels que notamment RH, comptabilité, service juridique, informatique interne, achats) et services ICT en vue de la fourniture de Services ;
- Sous-Traitant POST, en ce inclus Victor Buck Services S.A. pour les activités de facturation ; ou
- tout autre Sous-Traitant mentionné dans le Contrat. La liste des sous-traitances pourra être amenée à changer au cours de la relation contractuelle entre POST Telecom et le Client, ce que le Client accepte sous réserve des dispositions de l'Article 16.5 ci-dessous.

**6.2. Responsabilité** En cas de sous-traitance en vertu du présent Article 6, POST Telecom restera responsable de tout acte et de toute omission de son

ou ses Sous-Traitants comme si l'acte ou l'omission avait été directement le fait de POST Telecom.

**6.3. RSE** POST Telecom s'est engagé dans une démarche de responsabilité sociétale d'entreprise et met tout en œuvre pour imposer à l'ensemble de ses Sous-Traitants leur adhésion aux valeurs et engagements décrits dans son code de conduite fournisseur disponible sur [www.postgroup.lu](http://www.postgroup.lu).

## 7. OBLIGATIONS DU CLIENT

**7.1. Utilisation du Service ou du Produit** Le Client utilise tout Service et/ou tout Produit en bon père de famille et conformément aux instructions du fabricant et de POST Telecom. Il reste entièrement responsable de leur utilisation frauduleuse et/ou abusive par lui-même, ou par un tiers si une telle utilisation est tolérée ou facilitée par lui. Le Client s'engage à respecter les règles de politique d'utilisation équitables ("fair use policy") éventuelles, détaillées le cas échéant dans le Contrat applicable au Service concerné.

**7.2.** POST Telecom notifie au Client toute contravention constatée avec l'article 7.1. En pareil cas, le Client accepte que POST Telecom (i) facture les prestations consommées conformément au Prix applicable et/ou (ii) limite le Service ainsi fourni pour la durée restant à courir au titre de la période de facturation concernée si le Client ne cesse pas immédiatement de tels agissements ou vient à les reproduire (étant précisé qu'une telle limitation peut avoir comme effet la diminution de la qualité de certains Services et notamment de Services très demandeurs en bande passante).

**7.3. Vérifications par le Client** Avant de conclure un Contrat, le Client reconnaît avoir vérifié les caractéristiques techniques et opérationnelles du Service et/ou du Produit concerné par rapport à ses besoins, ainsi que la compatibilité et l'adéquation de tout l'Équipement du Client concerné. Pour certains Services, un outil de vérification peut être mis à disposition par POST Telecom pour permettre au Client de vérifier la disponibilité du Service et l'éligibilité du Client. Les résultats donnés par un tel outil sont indicatifs et ne représentent en aucun cas une quelconque confirmation de POST Telecom de la souscription du Client audit Service. En tout état de cause, l'éligibilité technique du Client à un Service reste à confirmer par POST Telecom.

**7.4. Équipement du Client** Le Client reste entièrement responsable de tout Équipement du Client dont il garantit l'installation par un spécialiste du domaine technique donné disposant de toutes les qualifications nécessaires et de toutes les autorisations légales requises et a l'obligation de l'assurer et de le maintenir en permanence en bon état et en conformité avec la réglementation en vigueur et avec les spécifications techniques du Produit ou du Service, ainsi que d'assurer leur protection adéquate contre des Incidents de Sécurité. A cet égard, POST Telecom peut (sans être y obligée) demander au Client de procéder à une montée de version (upgrade) des logiciels dans l'Équipement du Client, faute de quoi le fonctionnement du Service peut ne pas être assuré. Le Client, le cas échéant, mettra les Équipements du Client à disposition de POST Telecom en temps utile. Si le Client ne peut honorer un quelconque délai convenu en la matière, il en informera immédiatement POST Telecom et coopérera avec POST Telecom jusqu'à ce que l'Équipement du Client visé ait été fourni. Le Client reste entièrement responsable de toutes les conséquences de tous retards, y compris en ce qui concerne le paiement des éléments constitutifs du Prix concernés à POST Telecom.

**7.5. Incident de Sécurité** En cas d'Incident de Sécurité, le Client doit en informer POST Telecom le plus rapidement possible. Le Client est responsable des Incidents de Sécurité (en ce inclus des éventuels frais résultant de l'utilisation du Produit ou du Service s'y rapportant) qui lui sont attribuables ou qui ont

lieu via un Équipement du Client. POST Telecom peut prendre toute mesure nécessaire afin d'éviter ou circonscrire un Incident de Sécurité ou un risque d'Incident de Sécurité ou de limiter un éventuel Incident de Sécurité connu, et en informera le Client en temps utile.

**7.6.** Le Client ne peut pas céder, louer ou revendre tout ou partie d'un Service et/ou d'un Produit à des tiers.

**7.7. Information** Le Client informe POST Telecom de tout élément nécessaire à la bonne exécution du Contrat dès qu'il en a (ou aurait raisonnablement dû en avoir) connaissance, et notamment de tout changement de ses données indiquées au Contrat, toute incompatibilité d'un Équipement du Client avec un Service ou Produit, tout dommage survenu sur des éléments du Produit Mis à Disposition ou du Réseau POST Telecom et/ou tout Incident de Sécurité.

**7.8. Support du Client** Le Client fournit gratuitement pendant toute la durée du Contrat l'assistance qui peut raisonnablement être attendue ou requise ainsi que toutes informations utiles ou appropriées susceptibles d'aider POST Telecom à fournir les Services ainsi que tout au long de chaque intervention de POST Telecom (i) un accueil et un support adéquats, (ii) un emplacement ou local de taille adaptée eu égard au Produit et/ou Service concerné, conforme aux éventuelles prescriptions du Contrat, propre, correctement ventilé et respectant les conditions thermiques et hygrométriques requises pour ce Produit et/ou Service, suffisamment éclairé et raccordé à une installation électrique conforme, non provisoire et facilement accessible, ainsi que (iii) toutes les commodités utiles (en ce inclus notamment l'électricité) dans ce contexte.

**7.9. Contact** Le Client désignera parmi son Personnel une personne de contact disposant de qualifications et de connaissances suffisantes pour assumer de telles tâches et obligations ; elle sera responsable de tous les aspects liés à la fourniture des Services et constituera le point de contact unique de POST Telecom en la matière

**7.10. Accès** Sauf disposition spécifique dans la Description de Services, Le Client fournit en temps utile (i) un accès libre et sûr, le cas échéant à distance, à tout Équipement du Client (y compris à tout Produit) et en particulier pour remédier à tout défaut et/ou pour réaliser les travaux d'entretien et de maintenance dans la mesure où cela est nécessaire pour la bonne exécution du Contrat ou l'intégrité du Produit Mis à Disposition ou du Réseau de POST Telecom. Le Client accordera le droit d'inspecter ces éléments dans la mesure où POST Telecom et/ou ses Sous-Traitants, le cas échéant, estiment qu'un tel accès et/ou une telle inspection sont nécessaires à l'exécution appropriée du Contrat.

**7.11. Autorisation** Le Client est supposé avoir obtenu toutes les autorisations nécessaires auprès des autorités compétentes et, le cas échéant, auprès du propriétaire de l'immeuble où le Service est à fournir, qui s'avèrent nécessaires pour le Service ou Produit concerné.

**7.12. Marques et logos** Le Client ne peut en aucun cas faire disparaître les marques, logos ou tous autres signes distinctifs éventuellement apposés sur des éléments du Produit Mis à Disposition.

**7.13. Non-respect des obligations** En cas de non-respect ou de doute raisonnable quant au bon respect par le Client de tout ou partie des obligations lui incombant au titre du présent Article 7, POST Telecom ne peut être tenue responsable des conséquences d'un quelconque retard ou dommage en découlant, et est en droit de (i) refuser, suspendre, reporter son intervention et/ou la fourniture de tout ou partie de Produits ou Services et de (ii) facturer tous frais supplémentaires et/ou tout dommage découlant de cette situation.

**7.14.** Les Exigences Réglementaires requièrent que POST Telecom identifie et vérifie l'identité de ses clients. Dans ce cadre, le Client s'oblige à fournir à POST Telecom les informations pertinentes que POST



Telecom pourra demander afin de conclure le présent Contrat et tout au long de la relation contractuelle dont il garantit la véracité permettant l'identification du Client, de ses proxys ou mandataires et des bénéficiaires économiques du Client et à maintenir ces informations à jour tout au long de la relation contractuelle. Toute modification des informations communiquées à POST Telecom devra être divulguée dans les 10 jours au plus tard de la modification dans les conditions de l'article 17 ci-dessous. Cette obligation est réputée essentielle et sa violation pourra entraîner la suspension avec effet immédiat du contrat par POST Telecom conformément à l'article 13.1 (vi) ci-dessous.

**7.15. Indemnisation** Le Client accepte irrévocablement et inconditionnellement d'indemniser et de garantir POST Telecom, ainsi que les Filiales POST, ses représentants, ses salariés, ses partenaires, contre toutes actions, plaintes, responsabilités, pertes, coûts, dépenses (en particulier les frais et honoraires d'avocat, frais d'expert, frais de justice, indemnités éventuelles, manque à gagner, etc.), quelle qu'en soit la nature, résultant directement ou indirectement du non-respect par le Client à l'une de ses obligations.

## 8. OBLIGATIONS DE POST TELECOM

8.1. Lors de la fourniture des Services, POST Telecom agit avec tous les soins qui peuvent être exigés de la part d'un fournisseur honnête, compétent et professionnel dans des circonstances comparables et dans le cadre de conditions contractuelles comparables.

8.2. POST Telecom met tout en œuvre pour fournir les Services conformément au Contrat. Sous réserve de l'application d'un accord de niveau de service en relation avec un ou plusieurs Services spécifiques, l'obligation de POST Telecom concernant l'exécution d'un Contrat se limite à une obligation de moyen.

8.3. Sous réserve de toutes dispositions spécifiques ou contraires dans le Contrat concerné :

- (i) POST Telecom désigne parmi son Personnel des personnes de contact disposant de qualifications et de connaissances suffisantes pour assumer de telles tâches et obligations ;
- (ii) aux fins de la mise en œuvre des Services, POST Telecom définit le cas échéant dans la Description de Service une procédure de réception des Services et la met en œuvre.

8.4. En ce qui concerne les risques inhérents à la fourniture de Services ICT et de télécommunications, et principalement de communications internationales faisant intervenir des infrastructures et/ou des réseaux qui ne sont pas des réseaux de POST Telecom ou des équipements, du matériel et/ou des installations qui ne constituent pas des Produits Mis à Disposition, POST Telecom s'efforcera d'assurer la continuité et la qualité des Services ainsi que la disponibilité et la fiabilité du Réseau de POST Telecom sous réserve et dans la mesure des contraintes techniques et des moyens disponibles raisonnables d'un point de vue commercial.

8.5. POST Telecom prendra toute mesure commercialement raisonnable qui est à sa disposition, compte tenu notamment de l'état de développement de la technique lors de la conclusion du Contrat, pour empêcher toute intrusion dans le Réseau de POST Telecom et/ou le Produit Mis à Disposition. Le Client reconnaît qu'il ne s'agit ici que d'une obligation de moyens et accepte l'entière responsabilité de toutes intrusions et/ou de leurs conséquences qui résulteraient du comportement, de la faute ou de l'omission du Client ou qui auraient été facilitées par ceux-ci (y compris par l'un quelconque des membres de son Personnel, de ses visiteurs et/ou de ses Sous-Traitants) dans la mesure où ces actes ne correspondent pas à ceux d'une personne normalement diligente et prudente.

## 9. VENTE, LOCATION OU MISE A DISPOSITION D'UN PRODUIT

9.1. **Garantie d'un Produit vendu.** Le Client bénéficie de la garantie légale des vices cachés pour tout Produit acheté. Pour certains Produits, une garantie commerciale est incluse ou peut être souscrite par le Client dans le Contrat concerné. Toute forme de garantie, tout remède ou toute responsabilité dans le chef de POST Telecom est exclu(e) si le Client connaissait ou aurait dû raisonnablement connaître le défaut lors de la remise du Produit. Les Produits d'occasion sont vendus en l'état, lequel est réputé être bien connu du Client.

9.2. **Produit Mis à Disposition.** Dans le cadre de certains Services, POST Telecom loue ou met à disposition du Client un Produit Mis à Disposition. Sauf mention contraire au Contrat, un tel Produit Mis à Disposition reste la propriété exclusive de POST Telecom et ne peut en aucun cas être vendu, sous-loué, transformé, donné en gage ou en garantie, ou prêté sous une quelconque forme à un tiers par le Client, qui ne peut en disposer d'aucune façon.

9.3. **Responsabilité.** Le Client est seul responsable de l'utilisation et de la conservation d'un Produit Mis à Disposition (en ce inclus un Produit Mis à Disposition déjà livré au Client mais non encore utilisé et/ou activé par lui, ou déconnecté temporairement) en bon père de famille ainsi que de sa protection contre des Incidents de Sécurité. Il est responsable de toute détérioration, perte, vol et/ou destruction d'un Produit Mis à Disposition, quelle qu'en soit la cause y compris l'action, la faute ou la négligence du Personnel du Client, de ses visiteurs et/ou de ses Sous-Traitants, sauf dans le cas où cela est dû exclusivement à la faute lourde ou au dol de POST Telecom. Le Client s'efforcera d'assurer le Produit Mis à Disposition contre tout risque de détérioration pendant la durée du Contrat.

Le Client supportera tous les coûts et frais raisonnables découlant des événements détaillés ci-dessus, y compris, mais sans s'y limiter, les frais de diagnostic, de rectification et de déplacement.

9.4. **Détérioration.** En cas de détérioration, de perte ou de vol d'un Produit Mis à Disposition, le Client doit en informer POST Telecom le plus rapidement possible, en incluant, le cas échéant, une copie de la déclaration de vol ou de perte déposée auprès des autorités compétentes. En tout état de cause, il doit rembourser à POST Telecom la valeur résiduelle du Produit Mis à Disposition au jour de sa détérioration, de sa perte ou de son vol. Le Client reste également responsable vis-à-vis de POST Telecom pour les frais résultant de l'utilisation du Produit jusqu'à ce que POST Telecom ait été informée de sa détérioration, de sa perte ou de son vol.

9.5. **Remplacement/réparation.** En cas de fonctionnement défectueux d'un Produit Mis à Disposition pendant la durée du Contrat, le Client s'engage à en informer immédiatement POST Telecom. Le Produit Mis à Disposition sera alors réparé ou remplacé dans les meilleurs délais et dans la limite des stocks disponibles. POST Telecom détermine, à sa discrétion, quels sont les moyens techniques appropriés à cette fin et sa responsabilité se limite à le réparer ou à le remplacer. Cette réparation ou ce remplacement d'un Produit Mis à Disposition défectueux est gratuit, sauf si la défectuosité est attribuable au Client.

9.6. Le Client est expressément informé et accepte que POST Telecom et ses Sous-Traitants soient autorisés à intervenir sur un Produit Mis à Disposition et que POST Telecom se réserve le droit de modifier, mettre à jour, le cas échéant à distance, ou de faire remplacer à tout moment tout ou partie d'un Produit Mis à Disposition, notamment en cas de contraintes techniques, en vue d'améliorer le Service ou d'assurer sa compatibilité avec le Service. Un tel remplacement sera facturé au Client. En tout état de cause, le Client devra obtenir de POST Telecom l'autorisation écrite préalable avant toute manipulation d'un Produit Mis à Disposition – notamment l'accès, intervention, modification, démontage, débranchement et/ou déplacement

dans un lieu qui ne correspond pas aux locaux du Client convenus dans le Contrat – ainsi qu'avant de modifier l'environnement ou les conditions d'utilisation (c'est-à-dire, les conditions d'exploitation) de tout Produit Mis à Disposition. Toute manipulation d'un Produit Mis à Disposition devra être parfaitement conforme aux instructions du fabricant et/ou aux éventuelles instructions de POST Telecom et être entrepris professionnellement, avec les soins requis et conformément aux plus récentes normes et pratiques de l'industrie. Afin de lever toute ambiguïté, il est précisé que l'autorisation écrite préalable de POST Telecom mentionnée ci-dessus peut être soumise à la conclusion d'un avenant au Contrat en conséquence directe des changements visés.

9.7. **Perte de données.** POST Telecom n'est, en aucun cas, responsable de la perte de données éventuellement stockées dans un Produit Mis à Disposition (y compris lorsqu'une telle perte a lieu lors de l'analyse du problème rencontré et/ou de la réparation d'un Produit Mis à Disposition). Le Client devra prendre toutes les mesures nécessaires pour protéger les données stockées dans un quelconque Produit Mis à Disposition contre toute perte ou tout accès non autorisé avant l'intervention de POST Telecom et/ou d'un quelconque de ses Sous-Traitants.

9.8. **Restitution.** En cas de mise à disposition d'un Produit Mis à Disposition de remplacement pendant la période de réparation et/ou d'analyse du problème rencontré, le Client est tenu de restituer le Produit Mis à Disposition de remplacement, dans son état initial, sauf usure normale et ce, au plus tard dans les trois (3) jours ouvrables suivant la mise à disposition du Produit Mis à Disposition réparé et/ou analysé. A défaut de restitution, la valeur résiduelle du Produit Mis à Disposition est facturée au Client.

9.9. **Transfert du risque.** Les risques sur un Produit vendu ou Loué sont transférés au Client à compter de sa remise par POST Telecom au Client ou à un tiers désigné par le Client (autre que l'entreprise de transport mandatée par POST Telecom).

9.10. **Clause de réserve de propriété.** Les Produits vendus au Client par POST Telecom demeurent la propriété pleine et entière de POST Telecom jusqu'à l'encaissement complet de leur prix par cette dernière.

## 10. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

10.1. Le Client reconnaît que les droits de propriété intellectuelle (en ce inclus notamment les éventuels logiciels, logos et marques) mis à sa disposition, utilisés ou créés dans le cadre de la fourniture d'un Produit ou d'un Service, ne lui appartiennent pas. Le Client n'a pas le droit d'utiliser ces droits de propriété intellectuelle à d'autres fins que l'usage normal du Produit ou Service, sauf lorsque la législation le permet expressément.

10.2. Sauf mention contraire au Contrat, POST Telecom est responsable de l'obtention et du maintien des licences nécessaires pour tout le matériel et les logiciels qu'elle utilise dans le cadre de la fourniture d'un Produit ou Service et, plus particulièrement, concernant le Produit Mis à Disposition. Dans le cas où un Service ou Produit devient ou est susceptible de devenir, dans l'opinion de POST Telecom, l'objet d'une décision judiciaire provisoire ou définitive ou d'une sentence arbitrale par rapport à des droits intellectuels y relatifs d'un tiers, POST Telecom, à sa seule discrétion et à ses coûts :

(i) organisera le nécessaire pour permettre au Client de continuer l'utilisation du matériel et/ou des logiciels concernés sans violation des droits de ce tiers ; ou

(ii) remplacera ou modifiera le matériel et/ou les logiciels concernés ou les parties concernées du Service ou du Produit de manière à ce qu'ils ne violent plus les droits de ce tiers.

10.3. Si, malgré les efforts raisonnables déployés par POST Telecom, aucune des alternatives susvisées

n'est commercialement raisonnable, chacune des Parties peut résilier le Contrat conformément à l'article 13.2 (ii) dans le cas de POST Telecom et l'article 13.3 (iii) dans le cas du Client.

## 11. DURÉE DU CONTRAT

- 11.1. Le Contrat entre en vigueur dès sa conclusion entre les Parties conformément à l'article 2.4.
- 11.2. Sauf convention contraire, lorsque le Contrat est conclu avec une durée minimale d'engagement, il est automatiquement prorogé pour une durée indéterminée, sauf résiliation par l'une des Parties au moins un (1) mois avant son terme.
- 11.3. Sauf convention contraire, lorsque le Contrat est à durée indéterminée, chacune des Parties a le droit de le résilier à tout moment moyennant un préavis d'un (1) mois.
- 11.4. Les Articles 3 (Facturation et paiement), 9 (Vente, location ou mise à disposition d'un Produit), 13 (Suspension - Résiliation), 14 (Limitation de responsabilité de POST Telecom), 16 (Confidentialité), 18 (Notifications entre Parties - Convention de preuve et de signature), 20 (Dispositions finales), 21 (Droit applicable) et 22 (Règlement des différends) restent en vigueur nonobstant la fin du Contrat.

## 12. MODIFICATION EN COURS DE CONTRAT

- 12.1. Le Contrat ne peut être modifié de manière unilatérale par l'une ou l'autre Partie.
- 12.2. Par dérogation à l'article 12.1, POST Telecom se réserve le droit de modifier à tout moment et de manière unilatérale le Contrat pour toute raison objectivement justifiable et, par exemple, en cas de modification des spécifications techniques du Service qui oblige le Client à acquérir un nouvel équipement d'accès, des évolutions technologiques ou des contraintes résultant de la relation commerciale entre POST Telecom et ses fournisseurs, d'une modification législative ou réglementaire. En pareil cas, cette modification est notifiée au Client au plus tard un (1) mois avant son entrée en vigueur. Le Client n'a droit à aucun dédommagement (i) lorsque la modification contractuelle s'applique à des Services autres que des Services de Communication, ou (ii) dans le cas de Services de Communication, si la modification du Contrat ne lui est pas préjudiciable ou concerne une augmentation tarifaire en raison d'une hausse des taxes ou de droits (tels que des droits d'auteur) applicables au Produit ou Service ou d'une hausse de l'indice des prix à la consommation. En cas de résiliation de la part du Client dans un des cas de figure mentionnés sous (i) et (ii) ci-dessus, les dispositions des Articles 13.4, 13.5 et 13.6 s'appliqueront. Dans tous les autres cas, le Client a le droit de résilier sans frais le Contrat endéans le délai d'un (1) mois à compter de la notification du changement, étant précisé que les dispositions des Articles 13.4 et 13.5 ci-dessous seront néanmoins applicables de plein droit.

## 13. SUSPENSION - RÉILIATION

- 13.1. POST Telecom a le droit de suspendre avec effet immédiat, totalement ou partiellement, le Contrat ainsi qu'un ou plusieurs Services particuliers, sans qu'aucune indemnité ne soit due de ce fait :
  - (i) si elle y est contrainte par une autorité ou une juridiction compétente, la législation et/ou la réglementation applicable, ainsi qu'en cas d'infraction par le Client à la législation et/ou à une réglementation en vigueur causant un préjudice direct ou indirect à POST Telecom ;
  - (ii) dans le cas d'Incident de Sécurité, de fraude manifeste par un tiers ou lorsque le bon fonctionnement ou l'intégrité du Produit Mis à Disposition ou le Réseau de POST Telecom l'exige ;
  - (iii) pour des (i) raisons techniques, d'exploitation, de sécurité, planifiée ou d'urgence, telles que la maintenance préventive ou corrective, l'entretien, la mise à jour ou la mise à niveau, la réparation, le remplacement et/ou l'installation de tout Produit Mis

à Disposition et/ou Réseau de POST Telecom (y compris l'intégralité du matériel lié et les logiciels sous licence), de même que (ii) tout chantier ou intervention technique visant à assurer le fonctionnement correct de ceux-ci. Dans ce cas, sous réserve de toute disposition contraire dans le Contrat et pour autant que la situation l'y autorise raisonnablement, POST Telecom informera à l'avance le Client de toute intervention sur le Réseau de POST Telecom et/ou le Produit Mis à Disposition qui pourrait raisonnablement affecter négativement ou interrompre la fourniture de tout ou partie des Services. Au cas où une notification à l'avance n'aurait pas été possible conformément au présent Article et dans l'éventualité d'une intervention d'urgence, POST Telecom en informera le Client dès que cela lui est raisonnablement possible.

- (iv) En cas de demande de suppression de certains types de données à caractère personnel du Client ou de révocation du consentement du Client relatif à la transmission d'Information Protégée à des Sous-Traitants.

Nonobstant ce qui précède et sauf urgence, pour le cas où l'intervention concernerait exclusivement le Client et pourrait raisonnablement avoir un impact négatif sur les Services fournis, les Parties conviennent de coopérer d'une manière raisonnable afin d'organiser de bonne foi la planification de l'intervention.

- (v) en cas de fraude manifeste par le Client, d'utilisation abusive de Service(s) ou de l'usage d'un Equipement du Client non-agréé en vertu de la réglementation applicable au Luxembourg ;
- (vi) dans le cas où le Client ne se conformerait pas à tout ou partie de ses obligations contractuelles, légales, réglementaires, juridiques et/ou administratives, en ce inclus au regard de ses obligations de transparence et d'information telle que visée à l'article 7.14 ci-dessus ;
- (vii) en cas de Force Majeure ;
- (viii) en cas de retard de paiement d'une facture concernant ce Contrat et/ou ce(s) Service(s), non régularisé au plus tard cinq (5) jours après envoi par POST Telecom d'un rappel de paiement ;
- (ix) si le Client fait l'objet d'une procédure de faillite ou toute autre procédure d'insolvabilité ; ou
- (x) après une mise en demeure restée infructueuse au sens de l'article 13.2 (iii) ci-dessous.

Le Client est informé dans les meilleurs délais de toute mesure de suspension. Celle-ci est maintenue jusqu'à ce que sa cause ait disparu.

Pour la bonne clarté, dans le cas où le(s) Service(s) concerné(s) est (sont) expressément couvert par un accord de niveau de service régissant la convention d'assistance, de maintenance et de niveau de service que les Parties doivent respecter en relation avec un ou plusieurs Services spécifiques, le présent Article s'appliquera sous réserve et dans les limites dudit accord de niveau de service applicable. Dans le cas d'une suspension au sens de l'article 13.1 (iv), (v) et (vi), la mesure de suspension ne décharge pas le Client du paiement des factures dues et POST Telecom est en droit de demander une indemnité de blocage et, le cas échéant, de réactivation du Service concerné suivant le plan tarifaire. Le Client a droit à la même indemnité si la suspension est exclusivement due à un manquement de POST Telecom à une obligation essentielle lui incombant au titre du Contrat.

- 13.2. Sans préjudice des articles 11.2, 11.3 et 12.2 ci-dessus, POST Telecom a le droit de résilier avec effet immédiat, totalement ou partiellement, le Contrat ou un Service particulier, sans qu'aucune indemnité ne soit due de ce fait :

- (i) si une mesure de suspension au sens de l'article 13.1 dure plus de quinze (15) jours ;
- (ii) pour des raisons qui échappent au contrôle de POST Telecom, telles que des évolutions technologiques (en ce inclus en cas d'obsolescence technologique de le Produit Mis à Disposition ou du

Réseau de POST Telecom entraînant la fin de vie d'un Service) ou des contraintes résultant de la relation commerciale entre POST Telecom et ses fournisseurs, alors que le Client n'a pas donné suite ou a refusé de souscrire au Service de substitution proposé par POST Telecom dans les trente (30) jours qui suivent la notification susvisée; ou

- (iii) si POST Telecom notifie une mise en demeure préalable au Client pour que celui-ci se conforme aux prescriptions légales ou contractuelles en vigueur, ou fasse cesser tout usage illicite, frauduleux et/ou abusif par des tiers si un tel usage est toléré ou facilité par le Client, et que le Client n'a pas donné une suite satisfaisante à cette mise en demeure endéans une période d'un (1) mois après cette notification.

- 13.3. Sans préjudice des Articles 11.2, 11.3 et 12.2 ci-dessus, le Client peut résilier le Contrat :

- (i) en cas de manquement de POST Telecom à une obligation essentielle lui incombant au titre du Contrat et après une mise en demeure non suivie d'effet au-delà d'un (1) mois après sa notification;
- (ii) lorsque le Service n'a pas pu être activé faute d'éligibilité technique du Service en question ; ou
- (iii) dans tous les autres cas et sous réserve d'éventuelles dispositions spécifiques du Contrat, moyennant un préavis d'un (1) mois.

- 13.4. En cas de résiliation du Contrat, pour quelque raison que ce soit :

- le Client a l'obligation de payer le Service au prorata des jours d'utilisation jusqu'à la date de résiliation effective, telle que spécifiée dans la notification de résiliation ;
- sauf dans le cas mentionné ci-dessous, le Client a l'obligation, avec effet immédiat au jour de la résiliation, selon les modalités fixées par POST Telecom, de restituer ou de permettre à POST Telecom de récupérer à première demande les Produits Mis à disposition et les Produits Vendus dont le Prix n'aurait pas été entièrement payé. À défaut de ce qui précède, POST Telecom aura le droit d'établir une facture correspondant à la valeur de marché du Produit Mis à Disposition concerné suivant ce qui s'appliquera à la date de résiliation du Contrat ;

- 13.5. En cas de résiliation du Contrat au sens de l'article 12.2, 13.2 (ii) et 13.3 (i) à (ii) ci-dessus, le Client doit rembourser la valeur résiduelle de tout Produit vendu dont le prix est subventionné par le biais du prix d'abonnement du Service concerné.

- 13.6. En cas de résiliation du Contrat en vertu de l'article 13.2 (i), 13.2 (iii) ou 13.3 (iii) ci-dessus, le Client est redevable de tous les dommages et intérêts en résultant ainsi que d'une indemnité de dédit correspondant aux mensualités d'abonnement de(s) Service(s) concerné(s) pour la durée restant à courir jusqu'à l'expiration de la durée minimale d'engagement du Contrat. Cette indemnité de dédit ne peut pas être inférieure à vingt (20) euros.

- 13.7. Sauf convention contraire, toute migration d'un Service vers une autre formule tarifaire (ou technique) ou vers un autre opérateur (y compris en cas d'un portage d'un numéro téléphonique ou en cas de mandat de dégroupage d'une ligne en faveur d'un autre opérateur) constitue une résiliation qui doit suivre les règles des présentes Conditions Générales, ainsi que, le cas échéant, les conditions de portage en vigueur telles que publiées par l'ILR à la date de la demande de portage.

- 13.8. Les Services d'une offre groupée facturée à un prix d'abonnement unique font partie d'un seul Contrat dont la résiliation, même d'un seul Service, entraîne automatiquement la résiliation de tous les Services groupés. Les éventuels rabais et/ou autres avantages accordés en raison de la souscription simultanée à plusieurs Services ne sont plus valables si le Contrat relatif à au moins un de ces Services est résilié et ce, automatiquement et de plein droit à compter de la date de sa résiliation effective.

- 13.9. Tout événement de Force Majeure suspend les obligations nées du Contrat à compter de la date de

notification par la Partie ainsi affectée à l'autre Partie et ce, pendant la durée de son existence. Lorsque POST Telecom est la Partie affectée par un cas de Force Majeure, elle aura le droit d'être rémunérée pour le(s) Service(s) effectivement fourni(s).

Dans l'éventualité où un tel cas de Force Majeure surviendrait et empêcherait l'une ou l'autre des Parties de remplir tout ou partie de ses obligations contractuelles ou pourrait raisonnablement affecter l'exécution future de celles-ci, cette Partie devra :

- (i) dûment en informer l'autre Partie sans retard indu, en précisant la nature, la durée probable et les effets prévisibles dudit cas de Force Majeure ; et
- (ii) prendre toutes les mesures nécessaires pour atténuer les conséquences et/ou les effets dudit cas de Force Majeure. Toutefois, dans le cas où un tel évènement venait à durer plus d'un (1) mois, l'une quelconque des Parties est en droit de résilier le Contrat moyennant un préavis de quinze (15) jours, et ce sans indemnité pour l'autre Partie.

## 14. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ DE POST TELECOM

14.1. POST Telecom ne répond à l'égard du Client d'aucun dommage ou préjudice :

- (i) qui ne lui est pas principalement attribuable (notamment en cas de Force Majeure ou d'Incident de Sécurité), auquel cas sa responsabilité solidaire avec d'autres débiteurs est exclue ; ou
- (ii) résultant de la nature ou du contenu des communications et/ou informations du ou vers le Client, qui transitent ou sont stockés sur le Produit Mis à Disposition ou le Réseau de POST Telecom ou sur un Produit ; ou
- (iii) résultant d'une cause principalement attribuable au Client, notamment en cas du non-respect d'une disposition de l'article 7 ; ou
- (iv) résultant d'une mesure prise par POST Telecom en vertu de l'article 13.1 ; ou
- (v) toute intrusion échappant à un contrôle raisonnable et à la responsabilité de POST Telecom dans le Réseau de POST Telecom et/ou dans tout Produit Mis à Disposition ; ou
- (vi) en cas d'Incident de Sécurité intervenu sur les Equipements du Client lors ou suite à l'exécution du Service, dès lors que le Service presté par POST Telecom n'a pas pour objectif d'empêcher un tel Incident de Sécurité ;
- (vii) résultant d'un défaut de conformité ou autre d'un Service ou d'un Produit Mis à Disposition, qui a été notifié après un délai d'un (1) mois à partir du moment où le Client aurait dû raisonnablement le constater ou après un délai de six (6) mois après la date de fourniture du Service ou du Produit concerné.

14.2. La responsabilité de POST Telecom est en outre limitée :

- (i) aux dommages prévisibles, directs, personnels et certains, à l'exclusion totale et expresse de tous dommages indirects, immatériels, et/ou toute perte de chiffre d'affaires, de clientèle ou de contrats, tous frais de personnel et/ou toute détérioration ou dénaturation de données ; et
- (ii) à un montant total correspondant aux sommes effectivement payées par le Client à POST Telecom en vertu du Contrat, au cours des douze (12) mois précédant le fait générateur de responsabilité ; et
- (iii) à tout dommage ou préjudice du Client résultant directement d'une faute lourde et/ou intentionnelle de POST Telecom.

## 15. PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

POST Telecom, en qualité de sous-traitant (« *data processor* ») au sens des lois et réglementations applicables à la protection des données, peut être amenée à traiter des données personnelles selon les instructions du Client en qualité de responsable de traitement (« *data controller* ») et décrites dans la Notice Protection des Données pour Clients Professionnels.

## 16. CONFIDENTIALITÉ

16.1. De par son statut de PSF de support, POST Telecom et son Personnel sont tenus au secret professionnel dans le cadre de l'exécution de ses Services. Sont seules couvertes par le secret professionnel les informations directement confiées par le Client à POST Telecom à l'exclusion de toute autre donnée (les **Informations Protégées**). Dès lors, sauf mention spécifique contraire dans le Contrat ou les Conditions Particulières y relatives, les données transitant via POST Telecom dans le cadre des Services fournis par POST Telecom (en ce inclus notamment les Services de téléphonie fixe et mobile et d'accès internet) ne sont pas couvertes par le secret professionnel.

16.2. Afin de servir le Client de manière optimale et conformément à des normes de qualité élevées, de garantir la conformité réglementaire et de bénéficier des ressources techniques de spécialistes qualifiés, tel que décrit à l'Article 6.1 ci-dessus, POST Telecom externalise certaines tâches, activités ou services auprès de tiers ou Sous-Traitants, susceptibles d'être non réglementés et situés hors du Luxembourg, au sein de l'UE ou en dehors de l'UE.

16.3. Le Client comprend qu'un tel recours à des tiers ou Sous-Traitants peut donner lieu à un partage d'informations dont des Informations Protégées tels que notamment certaines informations commerciales, comptables, ou techniques, se rapportant au Client et, éventuellement, aux clients du Client, et ce dans le contexte d'un contrat de service ou dans le cadre de discussions précontractuelles.

16.4. Les tiers ou Sous-Traitants sont soit soumis par la loi à une obligation de secret professionnel, soit contractuellement obligés par POST Telecom de se conformer à des règles strictes de confidentialité. Le Client reconnaît toutefois et accepte que les tiers ou Sous-Traitants ne soient pas soumis aux règles du secret professionnel luxembourgeois et que le secret professionnel qui peut leur être applicable peut être moins strict que la législation luxembourgeoise sur le secret professionnel. En outre, dans certaines circonstances et malgré leurs engagements de confidentialité, ils peuvent être légalement tenus de fournir des Informations Protégées qui leur auraient été transféré dans le cadre de la sous-traitance par POST Telecom à des tiers ou à des autorités.

16.5. Conformément aux Exigences Réglementaires et pour les besoins et pour la durée du Contrat, le Client instruit POST Telecom à transférer toutes données du Client (en ce inclus des Informations Protégées) dans le cadre de ces recours aux tiers ou sous-traitance.

16.6. Le Client reconnaît avoir pris connaissance lors de la souscription du Service des détails sur les sous-traitances incluant le transfert d'Informations Protégées, les Informations Protégées qui peuvent être transférées et/ou divulguées pour chaque sous-traitance et le pays où les Sous-Traitants sont établis. Le Client sera informé par POST Telecom, selon les modalités déterminées par cette dernière en cas de changement de sous-traitance ou lorsqu'une nouvelle sous-traitance incluant le transfert d'Informations Protégées se produit. Le Client dispose de la possibilité de consulter les informations relatives aux sous-traitances régulièrement mises à jour auprès de la personne de contact de POST Telecom ou en point de vente. Toute nouvelle sous-traitance ou changement dans le pays d'un Sous-Traitant est réputé accepté par le Client si le Client n'a pas adressé d'objection écrite à POST Telecom dans les conditions de l'Article 18 ci-dessous et dans les trente (30) jours suivant l'envoi de l'information concernant la nouvelle sous-traitance ou modification du pays d'un Sous-Traitant.

16.7. Les Parties conviennent que les Informations Confidentielles excluent les informations qui :

- a) étaient légitimement en possession de la Partie Destinataire (telle qu'elle est définie ci-dessous) au

moment de leur divulgation par la Partie Emettrice (telle qu'elle est définie ci-dessous) ;

b) étaient dans le domaine public au moment de leur divulgation par la Partie Emettrice à la Partie Destinataire ;

c) sont considérées comme faisant partie du domaine public consécutivement à leur divulgation par la Partie Emettrice à la Partie Destinataire ;

d) ont été divulguées par un tiers à la Partie Destinataire sans restriction en ce qui concerne leur divulgation ou leur utilisation, à moins que la Partie Destinataire ne susse effectivement que le tiers en question avait acquis ces informations de manière illégale, par le biais d'une rupture de Contrat ou dans le cadre d'une relation fiduciaire.

16.8. Eu égard à toutes Informations Confidentielles fournies par l'une des Parties (la « **Partie Emettrice** ») à l'autre (la « **Partie Destinataire** ») en relation avec le présent Contrat, la Partie Destinataire s'engage :

(i) à tenir secrètes ces Informations Confidentielles et à les protéger avec autant de soin qu'elle protège ses propres Informations Confidentielles d'importance équivalente ;

(ii) à utiliser ces Informations Confidentielles exclusivement dans l'exercice de sa relation commerciale avec l'autre Partie et ses Filiales ainsi qu'en relation avec le présent Contrat et/ou les Services ;

(iv) à limiter l'accès à ces Informations Confidentielles ainsi que leur divulgation exclusivement aux membres de son Personnel et/ou du personnel de ses Sous-Traitants strictement intéressés et directement impliqués dans la mise en œuvre du présent Contrat et/ou dans la fourniture des Services ou d'une partie de ceux-ci (collectivement dénommés les « **Personnes Autorisées** ») et à ne pas divulguer les Informations Confidentielles à un tiers quelconque (y compris, sans s'y limiter, un autre de ses agents, consultants et/ou Sous-Traitants qui ne fait pas partie des Personnes Autorisées) ;

(v) à exiger que chacune des Personnes Autorisées auxquelles a été ou sera accordé ou donné un accès aux Informations Confidentielles accepte formellement de les tenir confidentielles et, plus particulièrement, qu'elle respecte les dispositions établies dans le présent Contrat par le biais d'un Contrat, d'un règlement de travail ou d'une quelconque autre manière qui soit appropriée, au choix de la Partie Destinataire ;

(vi) à ne pas analyser ou autrement manipuler par ingénierie inverse une quelconque de ces Informations Confidentielles, ni à aider d'autres personnes à démonter, décompiler, manipuler par ingénierie inverse ou autrement tenter de recréer les Informations Confidentielles.

16.9. La Partie Destinataire notifiera à la Partie Emettrice tout usage, tout accès et/ou toute divulgation non autorisés de toutes Informations Confidentielles ou toute autre violation du présent Article 16 dès qu'un tel fait est découvert ou porté à sa connaissance, et s'engage dans un tel cas (i) à coopérer de manière raisonnable avec la Partie Emettrice et/ou ses Filiales et à les aider à protéger leurs droits et, le cas échéant, à reprendre possession de ces Informations Confidentielles ainsi qu'à atténuer les conséquences de l'usage, de l'accès et/ou de la divulgation non autorisés, (ii) à prendre et accomplir sans retard indu toutes les mesures appropriées et pertinentes pour empêcher la continuation de cet usage, de cet accès et/ou de cette divulgation non autorisés de tout ou partie des Informations Confidentielles, et (iii) à prendre les mesures défensives nécessaires contre toute prétention de violation conformément aux instructions raisonnables de la Partie titulaire.

16.10. La Partie Destinataire peut être amenée à fournir et/ou à donner accès à des Informations Confidentielles afin de respecter des dispositions légales ou les injonctions éventuelles d'un tribunal ou d'une autorité compétente. En pareil cas, elle en



- informera immédiatement l'autre Partie par écrit dans les limites prévues ou autorisées par la loi et limitera une telle divulgation aux seules Informations Confidentielles qu'elle est contrainte de divulguer à ce titre, en veillant à préciser leur nature confidentielle.
- 16.11. Toutes les Informations Confidentielles resteront la propriété de la Partie Emettrice et/ou celle du propriétaire légitime des Informations Confidentielles concernées.
- 16.12. Les Parties conviennent que les dispositions liées strictement à la confidentialité établies dans le présent Article 16 survivront à toute résiliation du présent Contrat, quelle qu'en soit la raison, pendant cinq (5) ans à partir de la date de résiliation effective du Contrat, sans préjudice des dispositions applicables aux Informations Protégées couvertes par le secret professionnel.
- 17. DISPOSITIONS SPECIFIQUES APPLICABLES AUX CONTRATS DE SOUS-TRAITANCES DE CLIENTS PSF**
- 17.1. Les dispositions de la présente section 17 ne sont applicables qu'aux Contrats conclus avec des Clients PSF et dont l'objet est relatif à la sous-traitance d'activités du Client PSF à POST Telecom au sens de la Loi Sectoriel Financier :
- 17.2. **Accès.** Chacune des Parties garantit à l'autre que les fonctions de contrôle interne de l'autre Partie, le réviseur d'entreprise agréé de cette dernière, un réviseur désigné d'un commun accord entre les Parties et/ou les autorités compétentes (en ce inclus notamment tout Régulateur), peuvent avoir accès aux informations pertinentes relatives aux Services, en ce inclus les activités y afférentes éventuellement sous-traitées, pour autant qu'un tel accès a lieu de bonne foi et s'avère nécessaire à des fins réglementaires et/ou pour vérifier la bonne exécution du Contrat. En pareil cas, les Parties s'engagent à se coordonner afin d'organiser les modalités pratiques et organisationnelles d'un tel audit. Cet accès inclut que les personnes concernées puissent, moyennant un délai de préavis d'au moins un (1) mois et après signature d'un engagement de confidentialité adéquat, vérifier les données pertinentes détenues par la Partie audité dans le cadre du présent Contrat, sans préjudice d'un délai plus court imposé par une autorité compétente.
- 17.3. **Suspension – Résiliation.** Nonobstant les dispositions de l'Article 13.1, l'application à un Client PSF de mesures de résolution ou d'assainissement ou d'une procédure de liquidation telles que prévues dans la loi du 18 décembre 2015 relative à la défaillance des établissements de crédit et de certaines entreprises d'investissement ne pourront entraîner la suspension ou résiliation du Contrat dont l'objet est la mise en place entre le Client PSF et POST Telecom d'une sous-traitance d'activités qui relèvent d'un agrément PSF.
- 17.4. POST Telecom pourra, à la demande du Client PSF, et dans le cas spécifique d'activités sous-traitées par le Client PSF à POST Telecom relevant de l'agrément PSF, fournir des services de transition raisonnables conformément à un avenant ou à une convention distincte reposant sur une offre commerciale émise par POST Telecom, que les deux Parties négocieront de bonne foi, afin de permettre au Client PSF de récupérer ses données. À la fin de la période de transition convenue, le Client PSF retournera à POST Telecom tout matériel de POST Telecom (y compris tout Produit Mis à Disposition, le cas échéant) en possession du Client PSF ou sous le contrôle du Client PSF et arrêtera à la date de fin effective de la période de transition d'accéder d'une quelconque façon au Réseau de POST Telecom, sauf convention contraire.
- 17.5. **Force Majeure.** Lors de la survenue d'un cas de Force Majeure au sens de l'Article 13.9, la Partie qui se retrouverait empêchée de remplir tout ou partie de ses obligations contractuelles devra prendre toutes les mesures nécessaires pour atténuer les conséquences et/ou les effets dudit cas de Force

Majeure, y compris, le cas échéant, par la mise en œuvre de son plan de reprise d'activités (ou « *Disaster Recovery Plan* ») conformément aux Exigences Réglementaires impératives.

- 17.6. **Règlement des différends.** Outre les dispositions de l'Article 21, le Client PSF peut recourir à la procédure de résolution extrajudiciaire des réclamations de la CSSF moyennant le formulaire téléchargeable sur son site ([www.cssf.lu](http://www.cssf.lu))

## 18. NOTIFICATIONS ENTRE PARTIES – CONVENTION DE PREUVE ET DE SIGNATURE

- 18.1. Toute notification formelle à intervenir en relation avec le Contrat doit être envoyée à l'autre Partie par écrit.
- 18.2. Toute notification de résiliation du Contrat doit être adressée par lettre recommandée, messagerie express, ou, si accessible pour le Client en question, par le biais de son espace en ligne personnel défini par POST Telecom. Le Client a également la possibilité de remplir et signer un formulaire de résiliation dans un point de vente physique dédié aux professionnels de POST Telecom.
- 18.3. POST Telecom est libre de choisir le moyen de notification écrite en vue de la conclusion ou la modification du Contrat pour autant que la notification au Client ait lieu sur un support durable lui permettant d'y accéder dans le futur et de produire les données stockées. Le Client peut commander un Produit et/ou un Service ou demander une modification du Contrat conformément aux modalités prévues à l'Article 2.2 ci-dessus. Les Parties acceptent expressément que toute volonté exprimée par les moyens visés au présent Article 18.3 vaut accord de la Partie en question et a la même valeur qu'un document muni d'une signature manuscrite.

## 19. TRANSFERT DU CONTRAT – CHANGEMENT D'ÉTABLISSEMENT DU CLIENT

- 19.1. Sans préjudice de l'Article 6, aucune Partie ne peut transférer tout ou partie de ses droits et/ou obligations, sans le consentement écrit et préalable de l'autre Partie.
- 19.2. Le consentement du Client n'est toutefois pas requis dans le cas où POST Telecom transfère tout ou partie de ses droits et/ou obligations à une entité dans laquelle POST Luxembourg détient directement et/ou indirectement au moins vingt pourcent (20%) du capital social.
- 19.3. Sauf convention contraire, en cas de déménagement ou de changement d'établissement, le Client est tenu, au moins un (1) mois à l'avance, soit de résilier le Service fourni à l'adresse concernée, soit de demander le transfert de tout ou partie du Service concerné vers une autre adresse au Grand-Duché de Luxembourg, sous réserve d'éligibilité technique et d'acquitter les éventuels frais (et notamment les frais de transfert des équipements et d'activation applicables pour la mise en service du Service concerné à la nouvelle adresse) y afférents, ou encore d'introduire une demande de reprise par un tiers. La reprise d'un Service par un tiers est subordonnée à l'accord préalable de POST Telecom, qui détermine les conditions d'une telle reprise. En cas de refus d'une telle reprise par POST Telecom pour des raisons objectivement justifiées ou en cas d'impossibilité technique de réaliser un transfert vers une autre adresse au Luxembourg, le Contrat est considéré comme étant résilié par le Client.

## 20. DISPOSITIONS FINALES

- 20.1. Le fait pour l'une ou l'autre Partie de se prévaloir tardivement ou de ne pas se prévaloir d'un droit ou d'un recours ne peut, en aucun cas, être interprété comme une renonciation à un tel droit ou recours.
- 20.2. Si une disposition du Contrat est considérée comme nulle, non écrite, non opposable ou non applicable, les autres dispositions demeurent pleinement applicables.

## 21. DROIT APPLICABLE

Le Contrat ainsi que toute question y relative est soumis au droit luxembourgeois, à l'exception de ses règles de conflit de lois.

## 22. RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

- 22.1. Toute réclamation d'un Client en relation avec un Contrat doit être soumise à POST Telecom conformément à l'Article 4.6.
- 22.2. Dans le cas où une réclamation en relation avec un Contrat ne peut être réglée via ledit service et tant qu'aucun litige n'a été introduit devant une instance judiciaire :
- (i) le Client peut 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 ;
- (ii) dans tous les cas autres que ceux visés au point (i) ci-dessus et à l'initiative de l'une quelconque des Parties, le différend peut être soumis à la médiation du Centre de Médiation Civile et Commerciale de Luxembourg conformément à son règlement de médiation ;
- 22.3. Lorsqu'aucune des procédures précitées n'est initiée ou n'aboutit à un accord entre les Parties au titre de la réclamation d'un Client, les juridictions du Grand-Duché de Luxembourg sont seules compétentes.