

1. DÉFINITIONS

Dans le cadre des présentes conditions particulières pour le Service d'Accès Internet (les "*Conditions Particulières*"), les termes utilisés avec une majuscule ont la signification qui leur est attribuée ci-dessous ou, à défaut, dans les Conditions Générales :

"*Conditions Générales*" : les conditions générales de vente de POST Telecom en vigueur (selon le cas, pour des Clients consommateurs ou professionnels) ;

"*Document Net Neutralité*" : le document neutralité du net et qualité du service d'accès internet fixe POST Telecom consultable en point de vente et sur www.post.lu/conditions ;

"*Équipement d'Accès*" : l'équipement d'accès à l'Infrastructure permettant au Client d'y connecter tout ou partie de l'Installation Client pour bénéficier du Service d'Accès Internet et de tout Service additionnel qui fonctionne via ce Service d'Accès Internet ; l'Équipement d'Accès relève de l'Installation Client ;

"*Réseau Partagé*" : réseau de points d'accès Internet, constitué au moins de l'ensemble des Équipements d'Accès partagés par les Clients du Service d'Accès Internet de POST Telecom au Luxembourg conformément à l'article 4.7 des présentes Conditions Particulières et, le cas échéant, en fonction du pays et/ou de l'opérateur local, des équipements ou points d'accès similaires à l'étranger.

"*Service d'Accès Internet*" : le Service mis à la disposition du Client via l'Infrastructure pour lui permettre d'accéder à Internet exclusivement à l'adresse indiquée au Contrat, et ce indépendamment de la technologie sous-jacente ;

"*Service Spécialisé*" : service utilisant le réseau Internet et nécessitant une qualité de service différente de celle du Service d'Accès Internet, comme par exemple le Service IPTV.

2. PORTEE

Les présentes Conditions Particulières sont applicables à tout Contrat de Service d'Accès Internet pour lequel leur application a été dûment notifiée au Client.

3. ACCÈS ET INSTALLATION DU SERVICE D'ACCÈS INTERNET

3.1. Toute souscription au Service d'Accès Internet est soumise à éligibilité technique.

3.2. Pour avoir accès au Service d'Accès Internet, l'immeuble concerné doit disposer d'un raccordement souterrain à l'Infrastructure (y compris un point de terminaison), étant entendu que POST Telecom n'assure pas ce raccordement. À défaut d'un tel raccordement, POST Telecom ne peut garantir le respect des délais d'Activation convenus et n'est redevable d'aucune indemnité en cas de dépassement des délais prévus.

3.3. Le Client doit s'assurer de la compatibilité de l'Installation Client concernée (et notamment tous ordinateurs, télécopieurs, alarmes ou terminaux de paiement) avec le Service d'Accès Internet ainsi que l'adéquation et la conformité de l'Équipement d'Accès et de toute autre Installation Client à la réglementation en vigueur et aux spécifications techniques dudit Service.

3.4. Le Client veillera à ce que la formule du Service d'Accès Internet choisie soit et reste adaptée à ses besoins et, plus particulièrement, à un autre Service éventuellement commandé par le Client se basant sur le Service d'Accès Internet (le cas échéant, le Service PostTV, le Service de Téléphonie Fixe, ou tout autre Service nécessitant l'utilisation du Service d'Accès Internet). POST Telecom ne peut être tenue responsable d'un fonctionnement altéré d'un Service en cas de choix inadéquat de la formule du Service d'Accès Internet souscrite par le Client.

4. UTILISATION DU SERVICE D'ACCÈS INTERNET

4.1. Le bon fonctionnement du Service d'Accès Internet ne peut être garanti que si les conditions cumulatives suivantes sont remplies :

(i) le Client autorise l'accès à l'Installation Client (en ce inclus son Équipement d'Accès) conformément à l'article 5.9 des Conditions Générales pour Clients consommateurs et à l'article 7.10 des Conditions Générales pour Clients professionnels pour permettre à POST Telecom de procéder à des interventions sur site ou à distance en relation avec le Service concerné, telles que le dépannage, la maintenance, la modification, la configuration, le paramétrage initial et/ou la mise à jour de cet Équipement d'Accès ; et

(ii) le Client s'engage à n'utiliser le Service d'Accès Internet qu'à partir de l'adresse géographique d'Installation du Service mentionnée au Contrat.

4.2. Lorsque POST Telecom réalise l'une des interventions visées à l'article 4.1 (i) ci-dessus, POST Telecom sera responsable du paramétrage de l'Équipement d'Accès conforme à cette date. Le Client est responsable du maintien de la configuration de l'Équipement d'Accès conforme à l'utilisation du Service d'Accès Internet, notamment en cas de manipulation(s) de l'Équipement d'Accès.

4.3. POST Telecom communique au Client, à titre personnel, des identifiants de connectivité incluant un nom d'utilisateur et un mot de passe, en vue de l'authentification du Client lors de la première connexion au Service d'Accès Internet ou en cas de demande de réinitialisation du mot de passe. Le Client a l'obligation de garder ces identifiants de connectivité secrets et de les conserver de manière sécurisée. Le Client informe POST Telecom en cas de perte ou vol de ses identifiants de connectivité, auquel cas POST Telecom est en droit de suspendre le Service conformément à l'article 9.1 des Conditions Générales pour Clients consommateurs et à l'article 13.1 des Conditions Générales pour Clients professionnels et, sur demande du Client, de communiquer au Client de nouveaux identifiants de connectivité.

4.4. POST Telecom recommande par ailleurs au Client de personnaliser ses identifiants de service personnels dans le cadre de l'utilisation de web services de POST Telecom, que le Client devra conserver secrets et de manière sécurisée, mais qu'il pourra librement modifier à tout moment.

4.5. Lors de l'initialisation d'une session Internet, une adresse IP (Internet Protocol) de type privé et dynamique est attribuée au Client. POST Telecom se réserve le droit de modifier le type d'adressage IP en fonction des évolutions technologiques et/ou de ses configurations réseau. Le Client peut souscrire en option à une ou plusieurs adresses IP de type public, dynamique ou fixe.

4.6. Le Client pourra bénéficier, à partir et dans un périmètre limité autour de l'Équipement d'Accès, d'un Service d'Accès Internet sans fil (WiFi) moyennant un code indiqué sur l'Équipement d'Accès.

4.7. Sauf refus de sa part, le Client accepte que POST Telecom puisse, à partir de l'Équipement d'Accès du Client et de la connectivité fournie à ce dernier, fournir des Services partagés à des visiteurs qui ont accepté un partage similaire au Luxembourg ou à l'étranger ou qui paient pour un tel accès. L'Équipement d'Accès ainsi partagé fait automatiquement partie du Réseau Partagé. Il est entendu que le Client ne sera pas responsable pour l'utilisation de son Équipement d'Accès par les visiteurs tiers des services fournis par ce biais. Le volume de trafic utilisé par les visiteurs tiers ne sera pas pris en compte dans le calcul du volume de trafic utilisé par le Client.

Chaque Client disposé à partager son Équipement d'Accès peut bénéficier du Service d'Accès Internet

via l'entièreté du Réseau Partagé au Luxembourg et à l'étranger (et donc exceptionnellement pas à l'adresse indiquée au Contrat) moyennant des identifiants en vue de son authentification et en acceptant les conditions d'utilisation du Réseau Partagé.

Le Client peut à tout moment notifier par écrit son refus de partager son Équipement d'Accès. Suite à son refus, le Client ne bénéficiera plus du Service d'Accès Internet via le Réseau Partagé. Tout Service d'Accès Internet fourni via le Réseau Partagé est une option gratuite à laquelle POST Telecom peut à tout moment mettre fin, sans être de ce fait redevable d'une quelconque indemnité à l'égard du Client. Toute modification ou résiliation de l'option en question n'a aucun effet sur le Contrat de Service d'Accès Internet.

4.8. L'utilisation d'un Service Spécialisé peut, le cas échéant, impacter voire dégrader la qualité du Service d'Accès Internet, ce que le Client reconnaît et accepte expressément en utilisant le Service Spécialisé. En pareil cas, les débits indiqués par POST Telecom au titre du Service d'Accès Internet ne peuvent plus être garantis.

5. TARIFICATION

Le Service d'Accès Internet est facturé selon le Plan Tarifaire applicable et conformément à l'article 3 des Conditions Générales.

6. DURÉE DU SERVICE

Un Contrat de Service d'Accès Internet est en principe conclu pour la durée d'engagement minimale mentionnée au Contrat.

7. TRANSFERT DU SERVICE

7.1. Toute demande de dégroupage de la part d'un autre opérateur concernant le raccordement du Client au Service d'Accès Internet vaut résiliation par le Client dudit Service, étant précisé que le Service est effectivement résilié à compter du dégroupage effectif du raccordement concerné.

7.2. Si POST Telecom constate que des éléments de l'Infrastructure au sein de l'immeuble sont délaissés par le Client, elle peut procéder à la résiliation du Service d'Accès Internet s'y rapportant après avoir notifié une mise en demeure préalable restée infructueuse durant une période d'un (1) mois après cette notification.

7.3. Toute résiliation ou transfert de tout ou partie du Service d'Accès Internet intervenant au titre du présent article 7 doit se conformer aux dispositions des articles 7, 8, 9 et 14 des Conditions Générales pour Clients consommateurs et des articles 11, 12, 13 et 19 des Conditions Générales pour Clients professionnels.

8. POLITIQUE D'UTILISATION ÉQUITABLE

8.1. Le Plan Tarifaire applicable précise les critères selon lesquels le Client est réputé utiliser le Service d'Accès Internet à volume illimité de manière abusive.

9. GESTION DU TRAFIC

9.1. Les débits (ou vitesses de transmission du trafic de données) minimal et annoncé sont dépendants de la formule choisie par le Client dans le cadre du Contrat. Le débit maximal et le débit normalement disponible à l'adresse du Client sont influencés, entre autres, par le trafic global généré sur l'Infrastructure ainsi que des caractéristiques (notamment physiques) du réseau desservant l'adresse du Client et de l'Installation Client. Le Client peut prendre connaissance des valeurs du débit maximal et du débit normalement disponible pour une ligne POST existante sur le site : <https://support.post.lu/particuliers/internet/speed-test/test-de-la-bande-passante/comment-connaître-le-débit-de-ma-ligne-internet-#/>. Le Document Net Neutralité fournit de plus amples détails sur le débit maximal, le débit normalement disponible et le débit

- minimal, lesquels relèvent d'une obligation de résultat dans le chef de POST Telecom, sans préjudice des mesures que POST Telecom est habilitée à prendre en vertu de l'article 9.3 (ii) à (iv) ci-dessous.
- 9.2. Conformément à la législation en vigueur, POST Telecom offre son Service d'Accès Internet dans le cadre de différentes formules, notamment en termes de vitesse et capacité de trafic.
- 9.3. POST Telecom est habilitée à prendre des mesures de gestion raisonnable du trafic (comme notamment le bridage, le blocage et/ou tout autre moyen raisonnable eu égard aux circonstances), lesquelles sont transparentes, non discriminatoires, proportionnées et nécessaires :
- (i) pour offrir des niveaux de services techniques objectivement différents pour des catégories spécifiques de trafic ;
 - (ii) pour mettre en œuvre une disposition législative ou réglementaire, voire une décision de justice ou administrative ;
 - (iii) pour préserver l'intégrité et/ou la sécurité de l'Infrastructure, des services fournis par l'intermédiaire de ce réseau et des terminaux des Clients ;
 - (iv) pour réduire au minimum les effets d'une congestion ou d'une perturbation temporaire ou exceptionnelle de l'Infrastructure pour autant que les types de trafics équivalents fassent l'objet d'un traitement identique.
- De telles mesures de gestion raisonnable du trafic ne peuvent impacter les traitements de données à caractère personnel effectués conformément aux dispositions applicables des Conditions Générales et à la Notice Données Personnelles.
- Pour la bonne clarté, un bridage induit une réduction du débit, susceptible d'impliquer par exemple un temps de téléchargement plus long, tandis qu'un blocage induit une interruption de tout ou partie du Service concerné pendant toute la durée de ce blocage.