

## 1. DÉFINITIONS

Dans le cadre de ces conditions générales ("Conditions Générales"), les termes en majuscule ont la signification suivante :

"*Article*" : article des présentes Conditions Générales

"*Client, vous, vos, votre*" : tout client professionnel de POST, c'est-à-dire 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

"*Collaborateur*" : collaborateur POST Luxembourg et filiales, quel que soit son statut et/ou la nature de sa relation de travail

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

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

"*Équipement du Client, votre Équipement*" : (i) équipement, installation, infrastructure, système et/ou élément constitutif d'un réseau, et Produits vendus sous votre contrôle et/ou devant être livré par un autre fournisseur que POST aux fins d'utiliser, d'interagir avec tout Service, ainsi que (ii) tout équipement, matériel et toute installation qui ne constituent pas des Produits Mis à Disposition auxquels le Réseau de POST 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 applicables à POST ou aux Produits / Services concernés, en ce inclus notamment la Loi Secteur Financier

"*Filiale POST*" : toute société dont POST Luxembourg détient directement et/ou indirectement au moins 50 % des parts

"*Force Majeure*" : tout événement 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

"*JLR*" : l'Institut Luxembourgeois de Régulation

"*Incident de Sécurité*" : toute tentative ou acte de piratage informatique, atteinte physique ou autre, ainsi que toute circonstance susceptible d'avoir une incidence négative sur la sécurité des Produits, des Services, de votre Équipement, du Réseau, des données ou équipements de POST

"*Information Confidentielle*" : toute information divulguée, générée 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, est raisonnablement à considérer confidentielle, y compris les données à caractère personnel traitées dans le cadre du Contrat et au sens de l'Article 17, et les Informations Protégées

"*Informations Protégées*" : Informations soumises au secret professionnel tel que prescrit par la LSF

"*Loi Secteur Financier, LSF*" : 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 consultable en point de vente et sur [www.post.lu/conditions](http://www.post.lu/conditions)

"*Partie*" : le Client ou POST, partie au Contrat

"*Prix*" : prix applicable aux Produits et Services tel que spécifié au Contrat

"*POST Luxembourg*" : POST Luxembourg, établissement public enregistré au RCS Luxembourg sous le numéro J28 ayant son siège au 20 rue de Reims, L2020 Luxembourg

"*POST*" : POST Telecom S.A., ayant son siège social au 1, rue Emile Bian, L-1235 Luxembourg, immatriculée auprès du RCS Luxembourg sous le n° B 43290, détentrice de l'autorisation d'établissement

n°00116288/55 et agréée par le Ministre des Finances comme PSF de support (i) agent de communication à la clientèle (article 29-1 de la LSF) et (ii) opérateur de systèmes informatiques et de réseaux de communication du secteur financier (article 29-3 de la LSF)

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

"*Produit Mis à Disposition*" : tout Produit, mis à votre disposition par POST contre rémunération ou à titre gratuit dont les modalités sont fixées dans le Contrat

"*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 bienveillance, 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, à niveau, améliorations, mises en valeur, configurations et extensions ainsi que les travaux dérivés en relation avec les éléments précités, la documentation liée ou les manuels correspondants

"*Réseau de POST*" : 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 par POST pour fournir et/ou interagir avec tout Service

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

"*Services de Communication*" : service fournissant la connexion à un réseau de communications public et/ou service de communications électroniques accessibles au public au sens de la loi de du 17 décembre 2021 sur les réseaux et les services de communications électroniques

"*Sous-Traitant*" : sous-traitant de POST, impliqué dans l'exécution de tout ou partie du Contrat et/ou des Services.

## 2. PORTÉE ET CONCLUSION DU CONTRAT

2.1. Les présentes Conditions Générales sont applicables à tout Contrat pour lequel leur application vous est dûment notifiée.

2.2. **Commande.** Vous pouvez commander nos Produits, Services selon les modalités et moyens proposés, qui peuvent varier notamment en fonction du Produit /Service concerné et de la catégorie de clientèle concernée. La fourniture d'un Service peut être soumise à éligibilité technique.

2.3. **Solvabilité.** Avant la conclusion et pendant toute la durée du Contrat, POST peut :

- vous demander de fournir toute information nécessaire à démontrer votre solvabilité

- conditionner la fourniture ou la continuation d'un Service ou d'un Produit au dépôt d'un montant ou lettre de garantie, ou au paiement d'une avance ainsi qu'à des délais de facturation ou de paiement plus brefs. Le montant déposé n'est pas productif d'intérêts et vous est restitué 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 complet aux dates d'échéance des sommes dues en vertu du Contrat.

2.4. **Identification.** Les Exigences Réglementaires requièrent que POST identifie et vérifie l'identité de ses prospects et clients. Vous vous engagez à fournir et maintenir à jour les informations sollicitées, lors de la conclusion du Contrat et au long de la relation contractuelle permettant votre identification, celles de vos proxys, mandataires et bénéficiaires économiques. Vous êtes garant de leur véracité. Cette obligation est essentielle et sa violation pourra entraîner la suspension avec effet immédiat du Contrat conformément à l'Article 13 ci-dessous.

2.5. **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 de la confirmation de la commande, votre acceptation du Contrat par un canal digital ou écrit, l'activation du Service souscrit ou la livraison du Produit commandé.

2.6. **Activation.** Sauf convention contraire, POST fournit ou 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.

2.7. **Evolution des modalités de fourniture.** POST peut les faire évoluer pendant la durée du Contrat à sa discrétion, sans surcoût pour vous et sans modifier les caractéristiques essentielles du Service ou du Produit, notamment au regard des évolutions technologiques ou des contraintes techniques et Exigences Réglementaires, même postérieures à la conclusion du Contrat. Ces évolutions ne sont pas assimilées à des modifications contractuelles ouvrant droit à résiliation sans frais au sens de l'Article 12.

2.8. **Mandat du Client.** Vous pouvez donner mandat à une ou plusieurs personnes physiques nommément identifiées sur un document à établir conformément aux modalités et moyens prévus par POST pour intervenir au nom et pour votre compte en relation avec le Contrat concerné.

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

3.1. **Transfert du risque.** Le transfert du risque a lieu à compter de sa remise à vous ou à un tiers que vous aurez désigné.

3.2. **Garantie d'un Produit.** Vous bénéficiez de la garantie légale des vices cachés pour tout Produit acheté chez POST. Pour certains Produits, une garantie commerciale est incluse ou peut être souscrite dans le Contrat concerné. Toute forme de garantie, tout remède ou toute responsabilité dans le chef de POST est exclu si vous connaissiez 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 de votre part.

3.3. **Clause de réserve de propriété.** Les Produits vendus par POST demeurent la propriété pleine et entière de POST jusqu'à l'encaissement complet de leur Prix, excepté en cas de subventionnement.

3.4. **Produit Mis à Disposition.** Un Produit Mis à Disposition reste la propriété exclusive de POST. Vous ne pouvez en aucun cas le vendre, sous-louer, transformer, donner en gage ou en garantie, ou encore le prêter sous une quelconque forme à un tiers. Vous êtes 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 mais non encore utilisé et/ou activé par ses soins, ou

- déconnecté temporairement) en bon père de famille. Vous êtes responsable de toute dégradation, 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 de votre personnel, vos visiteurs ou sous-traitants, sauf si cela est exclusivement dû à la faute lourde ou à un dol de POST. En cas de détérioration, perte ou vol d'un Produit Mis à Disposition, vous devez immédiatement en informer POST, en incluant, le cas échéant, une copie de la déclaration de vol ou de perte déposée auprès des autorités compétentes. Vous vous efforcez de dûment l'assurer contre tout risque de détérioration pendant la durée du Contrat. Vous supporterez les frais raisonnables découlant des événements détaillés ci-dessus, y compris, mais sans s'y limiter, les frais de diagnostic, de réparation, de remplacement ou encore de déplacement. En tout état de cause, vous devez rembourser à POST la valeur résiduelle du Produit Mis à Disposition au jour de sa détérioration, de sa perte ou de son vol.
- 3.5. Remplacement/réparation d'un Produit Mis à Disposition.** En cas de fonctionnement défectueux d'un Produit Mis à Disposition pendant la durée du Contrat, POST s'engage à le réparer ou le remplacer gratuitement (sauf si la défectuosité vous est attribuable), dans les meilleurs délais et dans la limite des stocks disponibles. POST 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. En cas de mise à disposition d'un Produit de remplacement pendant la période de réparation ou d'analyse d'un problème rencontré, vous êtes tenu de restituer le Produit 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 réparé ou remplacé. A défaut, la valeur résiduelle du Produit de remplacement vous est facturée.
- 3.6. Intervention sur un Produit Mis à Disposition.** Vous autorisez POST et ses Sous-Traitants à intervenir sur un Produit Mis à Disposition et le fait que POST se réserve le droit de modifier, mettre à jour, le cas échéant à distance, ou 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.
- 3.7. Manipulation d'un Produit Mis à Disposition.** Vous vous engagez à obtenir de POST l'autorisation écrite préalable avant toute manipulation d'un Produit Mis à Disposition – notamment l'accès, intervention, modification, démontage, débranchement, déplacement dans un lieu qui ne correspond pas aux locaux convenus dans le Contrat – ainsi qu'avant de modifier l'environnement ou les conditions d'utilisation (c'est-à-dire, les conditions d'exploitation) d'un Produit Mis à Disposition, sans préjudice d'une exclusion de garantie de ce fait. Toute manipulation d'un Produit Mis à Disposition devra être parfaitement conforme aux instructions du fabricant et/ou aux éventuelles instructions de POST et être entrepris professionnellement, avec les soins requis et conformément aux plus récentes normes et pratiques de l'industrie. Ceci pourra nécessiter la conclusion d'un avenant au Contrat.
- 3.8. Perte de données.** POST 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). Vous devrez prendre toutes les mesures nécessaires pour protéger/conservé les données stockées dans un quelconque Produit Mis à Disposition contre toute perte ou tout accès non autorisé avant l'intervention de POST ou d'un Sous-Traitant.
- 4. FACTURATION ET PAIEMENT**
- 4.1. POST facture le Produit, le Service conformément aux Prix et tarifs applicables en vertu du Contrat, le cas échéant augmenté de toutes taxes applicables aux taux en vigueur au moment de l'établissement de la facture.
- 4.2. Les factures peuvent être notifiées par tout moyen et notamment par voie électronique ou sur un espace en ligne défini par POST. L'envoi par POST d'une facture en format papier peut faire l'objet d'une facturation. Ceci est sans préjudice de la législation sur la facturation électronique dans les marchés publics.
- 4.3. Les factures établies par POST en relation avec le Service font foi pour le décompte entre les Parties.
- 4.4. Vous disposez d'un délai de quinze (15) jours après la notification d'une facture pour contester par écrit tout ou partie de cette facture de manière précise et circonstanciée. L'introduction d'une contestation écrite ne vous libère pas du paiement de la facture.
- 4.5. Toute facture est à régler par le moyen et dans le délai de paiement convenus. Faute de paiement dans le délai, POST est en droit de facturer les frais de recouvrement et les intérêts au taux légal encourus du fait du retard de paiement.
- 4.6. **Inexactitudes** Pour le cas où vous auriez réglé une facture, mais qu'elle présentait une inexactitude ou une erreur, la Partie concernée pourra soumettre une réclamation, ou une facture rectificative, à l'autre Partie endéans soixante (60) jours suivant la notification de la facture concernée. A défaut, la facture sera considérée comme intégralement exacte et conforme, et due et acceptée.
- 4.7. **Paiement immédiat et anticipé.** POST peut exiger le paiement immédiat des dettes échues, voire le paiement anticipé des dettes à échoir de mois en mois si vous faites l'objet d'une procédure d'insolvabilité, de sursis de paiement ou de liquidation judiciaire ou entrez dans une procédure de liquidation volontaire ; ou lorsqu'un administrateur judiciaire, un liquidateur ou un mandataire a été désigné ; ou en cas de situation analogue à celles indiquées ci-avant.
- 4.8. **Mécanisme d'adaptation automatique des prix.** Les Prix sont soumis à indexation selon l'indice des prix à la consommation déterminé par le Statoc. La valeur de l'indice servant de référence au Contrat est celle en vigueur au moment de sa conclusion. Le Prix sera adapté dans des proportions ne pouvant excéder le taux applicable à l'indexation automatique des salaires. La majoration du Prix prend automatiquement effet après l'adaptation du système de l'échelle mobile des salaires. Ceci ne s'entend pas comme une modification unilatérale du Contrat.

## 5. OBLIGATIONS DU CLIENT

- 5.1. Utilisation du Service ou du Produit.** Vous vous engagez à utiliser tout Service et/ou tout Produit en bon père de famille et conformément aux instructions du fabricant et de POST. Vous ne pouvez pas céder, louer ou revendre tout ou partie d'un Service ou Produit. Vous êtes entièrement responsable de votre utilisation frauduleuse ou abusive, ou par un tiers si vous tolérez ou facilitez une telle utilisation. Vous vous engagez à respecter les règles de politique d'utilisation équitable (*fair use policy*) détaillées le cas échéant dans le Contrat applicable au Service concerné.
- 5.2. En cas de violation de l'Article 5.1, POST est susceptible de (i) facturer les prestations consommées conformément au Prix applicable et (ii) limiter le Service (étant précisé qu'une telle limitation peut avoir comme effet la diminution de la qualité de certains Services et notamment ceux gourmands en bande passante). Si vous réitérez de tels agissements, POST se réserve le droit de suspendre le Service conformément à l'Article 13.
- 5.3. **Vérifications par le Client.** Vous reconnaissez avoir vérifié, avant la conclusion du Contrat, les

caractéristiques techniques et opérationnelles du Service ou Produit concerné par rapport à vos besoins, ainsi que la compatibilité et l'adéquation de vos Equipements. Pour certains Services, POST met à disposition un outil pour vous permettre de vérifier la disponibilité du Service et votre éligibilité. Ceci est fournis à titre indicatif. En tout état de cause, votre éligibilité technique à un Service reste à confirmer par POST, ainsi que le coût associé.

- 5.4. **Local.** Lorsque besoin, vous mettez à disposition un emplacement ou local adapté aux Produit et Services concernés, conforme au Contrat, propre, correctement ventilé et respectant les conditions thermiques et hygrométriques requises, suffisamment éclairé et raccordé à une installation électrique conforme, non provisoire et rapidement accessible.

- 5.5. **Coopération du Client.** Vous fournissez, à titre gratuit, en temps utile et pendant toute la durée du Contrat une assistance adéquate à POST.

A ce titre, vous transmettez (i) à bref délai les informations nécessaires à la bonne exécution du Contrat, comme par exemple les informations sur les caractéristiques techniques de vos Equipements, et (ii) dès que vous en avez connaissance, toute information relative à un évènement étant susceptible d'avoir un impact sur l'exécution du Contrat, et notamment, tout dommage survenu sur des éléments du Produit Mis à Disposition ou Réseau POST, ou tout Incident de Sécurité. Vous êtes responsable des Incidents de Sécurité (en ce inclus des éventuels frais résultant de l'utilisation du Produit ou du Service s'y rapportant) qui vous sont attribuables ou qui ont lieu via un de vos Equipements. POST 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 vous en informe en temps utile.

A la demande de POST, vous accordez aux Collaborateurs, dans le délai requis, un accès libre et sûr, à vos locaux, Equipements et Produit Mis à Disposition, le cas échéant à distance, 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. Vous accordez le droit d'inspecter et d'intervenir sur ces éléments dans la mesure où POST ou ses Sous-Traitants, le cas échéant, estiment que de tels accès ou inspection sont nécessaires à l'exécution du Contrat.

- 5.6. **Equipement du Client.** Vous êtes entièrement responsable de vos Equipements et de leur installation. Vous avez l'obligation de les assurer, de les maintenir en bon état et en conformité avec la réglementation en vigueur et avec les spécifications techniques du Produit ou Service, ainsi que d'assurer leur protection adéquate contre des Incidents de Sécurité. A cet égard, POST peut vous demander de procéder à une montée de version (*upgrade*) des logiciels dans vos Equipements, faute de quoi le fonctionnement du Service pourrait ne plus être assuré en conformité avec les engagements pris par POST dans le cadre du Contrat.

- 5.7. Vous vous engagez à mettre vos Equipements à disposition de POST pour la bonne exécution du Contrat dans le délai requis. Si vous ne pouvez honorer un quelconque délai convenu en la matière, vous en informerez immédiatement POST et coopérez avec POST jusqu'à ce que vos Equipements visés aient été fournis ou rendus accessibles.

En cas d'intervention de POST sur vos Equipements, POST peut établir une fiche d'intervention constatant l'état de vos Equipements avant et après intervention. A défaut de mention contraire en fin d'intervention sur la fiche, celle-ci est considérée acceptée par les Parties.

POST se réserve le droit de facturer une indemnité de déplacement lorsque vous refusez l'intervention prévue, êtes absent ou n'êtes 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 convenue.
- 5.8. **Contact.** Vous désignez parmi votre personnel une personne de contact disposant des qualifications requises. Elle constituera le point de contact unique de POST dans le cadre de l'exécution du Contrat.
- 5.9. **Autorisation.** Vous disposez de toutes les autorisations des autorités compétentes et, le cas échéant, du propriétaire de l'immeuble où le Service est à fournir, ou de toutes licences-fournisseurs qui s'avèrent nécessaires pour le Service ou Produit concerné.
- 5.10. **Non-respect des obligations.** En cas de non-respect de vos obligations au titre du présent Article 5, POST 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 le Prix et tous frais supplémentaires et/ou tout dommage découlant de cette situation.
- ## 6. OBLIGATIONS DE POST
- 6.1. Lors de l'exécution du Contrat, POST agit avec tous les soins qui peuvent être exigés de la part d'un fournisseur honnête et professionnel dans des circonstances comparables et dans le cadre de conditions contractuelles comparables.
- 6.2. POST dispose de et maintiendra l'ensemble des autorisations, licences ou autres permis nécessaires à la fourniture des Produits et Services.
- 6.3. POST 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 concernant l'exécution d'un Contrat se limite à une obligation de moyen.
- 6.4. POST désigne parmi ses Collaborateurs des personnes de contact disposant des qualifications requises pour la bonne exécution du Contrat.
- 6.5. POST veille à ce que ses Collaborateurs présents en vos locaux se conforment aux règles applicables préalablement notifiées.
- 6.6. 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, des réseaux qui ne sont pas des réseaux de POST ou des équipements, du matériel, des installations qui ne constituent pas des Produits Mis à Disposition, POST s'efforce d'assurer la continuité et la qualité des Services ainsi que la disponibilité et la fiabilité du Réseau de POST sous réserve et dans la mesure des contraintes techniques et moyens disponibles, commercialement raisonnables.
- 6.7. POST vous informera dans la mesure du possible de toute intervention sur le Réseau de POST et/ou le Produit Mis à Disposition qui pourrait raisonnablement affecter négativement ou interrompre la fourniture de tout ou partie des Services.
- 6.8. POST prend toute mesure commercialement raisonnable 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 ou le Produit Mis à Disposition. Vous reconnaissez qu'il ne s'agit ici que d'une obligation de moyens et acceptez l'entière responsabilité des intrusions et de leurs conséquences qui résulteraient de votre comportement, faute ou omission ou qui auraient été facilitées par ceux-ci (y compris par l'un quelconque de vos collaborateurs, visiteurs, sous-traitants ou tiers) dans la mesure où ces actes ne correspondent pas à ceux d'une personne normalement diligente et prudente.
- ## 7. SURVEILLANCE ET EVALUATION
- 7.1. POST se réserve le droit d'effectuer directement ou indirectement une surveillance, des essais techniques et analyses afin de vérifier le niveau de qualité, de sécurité de tout ou partie des Services ainsi que l'exécution du Contrat, que ce soit par un Collaborateur (y compris ses équipes de sécurité internes) ou par tout expert tiers de son choix.
- 7.2. POST pourra conduire de telles évaluations sans obligation de vous informer, excepté en cas d'accès à vos Equipements ou locaux. Dans ce dernier cas, POST vous en informe avec un préavis minimum de cinq (5) jours ouvrables. Les Parties organiseront un accès (en ce inclut sa planification et sa durée) de manière raisonnable et de bonne foi. Vous accordez toute l'aide et le support nécessaires à la bonne réalisation de ces évaluations.
- 7.3. Dans le cas où POST décide d'impliquer dans une telle évaluation un ou plusieurs experts tiers, POST s'engage à vous en informer au préalable et fait signer un engagement de confidentialité.
- ## 8. SOUS-TRAITANCE
- 8.1. Dans le cadre et pour les besoins de la fourniture des Services, vous acceptez et instruisez POST de s'adjoindre les services des Sous-Traitants réglementés ou non suivants :
- POST Luxembourg pour des services de support interne et services ICT en vue de la fourniture de Services ;
  - Victor Buck Services S.A. pour des services de facturation et toute autre Filiale POST agissant en qualité de Sous-traitant ; et
  - tout autre Sous-Traitant mentionné dans le Contrat.
- 8.2. Vous reconnaissez avoir pris connaissance lors de la souscription du Service des détails relatifs aux sous-traitances incluant le transfert d'Informations Protégées, les Informations Protégées qui peuvent ainsi être transférées et divulguées pour chaque sous-traitance et le pays où les Sous-Traitants sont établis.
- 8.3. **Changement de sous-traitance.** POST vous informera en cas de changement de sous-traitance ou de nouvelle sous-traitance incluant le transfert d'Informations Protégées. Vous pouvez solliciter ces informations mises à jour auprès de votre personne de contact de POST ou en point de vente. Tout changement est réputé accepté si vous n'avez pas adressé d'objection écrite à POST dans les conditions de l'Article 18 ci-dessous dans les trente (30) jours suivant l'envoi de l'information.
- 8.4. Vous comprenez et acceptez que le recours à des Sous-Traitants peut donner lieu à un partage ou accès à certaines informations dont des Informations Protégées telles que notamment certaines informations commerciales, comptables ou techniques, se rapportant à vous et, éventuellement, à vos clients, et ce dans le contexte d'un contrat de service ou dans le cadre de discussions précontractuelles. Les Sous-Traitants sont soit soumis par la loi à une obligation de secret professionnel, soit contractuellement obligés par POST à se conformer à des règles strictes de confidentialité. Vous reconnaissez toutefois et acceptez que les 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 à des tiers ou à des autorités. Pour les besoins et pour la durée du Contrat, vous instruisez et autorisez POST à transférer vos données (en ce inclues des Informations Protégées) dans le cadre de ces recours aux Sous-Traitants.
- 8.5. **Responsabilité.** En cas de sous-traitance en vertu du présent Article 8, POST reste 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.
- 8.6. **RSE.** POST 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 fournisseurs disponible sur [www.postgroup.lu](http://www.postgroup.lu).
- ## 9. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ DE POST
- 9.1. Sauf faute lourde ou intentionnelle attribuable à POST, cette dernière ne répond à votre égard 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 ;
  - (ii) résultant de la nature, du contenu des communications/informations qui transitent ou sont stockés sur un Produit, un Produit Mis à Disposition ou le Réseau de POST ;
  - (iii) résultant d'une cause qui vous est principalement attribuable, notamment en cas du non-respect d'une disposition de l'Article 5 ;
  - (iv) résultant d'une mesure prise par POST en vertu de l'Article 13.1 ;
  - (v) résultant de toute intrusion -échappant à un contrôle raisonnable et à la responsabilité de POST- dans le Réseau de POST ou dans tout Produit Mis à Disposition ; ou
  - (vi) en cas d'Incident de Sécurité sur vos Equipements lors ou suite à l'exécution du Service, dès lors que le Service presté par POST n'a pas pour objectif d'empêcher un tel Incident de Sécurité ; ou
  - (vii) résultant d'un défaut de conformité 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 vous auriez dû raisonnablement le constater ou après un délai de six (6) mois après la date de fourniture du Service ou du Produit concerné.
- 9.2. La responsabilité de POST 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 que vous avez effectivement payées à POST en vertu du Contrat, au cours des douze (12) mois précédant le fait générateur de responsabilité.
- ## 10. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE
- 10.1. Les Parties peuvent fabriquer, concevoir, développer, créer de la Propriété Intellectuelle, et les Parties reconnaissent que les droits y afférents demeurent la propriété entière et exclusive de la Partie créatrice, à moins qu'il n'en soit convenu autrement par écrit entre les Parties.
- 10.2. Vous reconnaissez que les droits de Propriété Intellectuelle de POST ou de tiers mis à votre disposition, utilisés ou créés dans le cadre de la fourniture d'un Produit ou d'un Service, ne vous appartiennent pas. Vous n'avez pas le droit d'utiliser ces droits de Propriété Intellectuelle à d'autres fins que l'usage normal du Produit ou Service, excepté si la législation le permet expressément.
- ## 11. DURÉE DU CONTRAT
- 11.1. Le Contrat entre en vigueur dès sa conclusion entre les Parties conformément à l'Article 2.5.
- 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. Lorsque le Contrat est à durée indéterminée, chacune des Parties a le droit de le résilier à tout moment moyennant un préavis de (3) mois.

11.4. Les Articles qui ont pour finalité de régler des effets du Contrat postérieurs à sa résiliation survivent à cette dernière.

## 12. MODIFICATION EN COURS DE CONTRAT

12.1. Le Contrat ne peut être modifié que conjointement par écrit par les Parties.

12.2. Par dérogation à l'Article précédent POST peut modifier de manière unilatérale le Contrat en notifiant cette modification au moins un (1) mois avant son entrée en vigueur.

La modification contractuelle n'ouvre pas droit à résiliation sans frais lorsqu'elle s'applique à des Services autres que des Services de Communication, et dans le cas de Services de Communication, lorsqu'elle (i) vous est favorable ou (ii) concerne une augmentation tarifaire en raison d'une hausse des taxes ou de droits (droits d'auteur par ex.) applicables au Produit ou Service ou (iii) a un caractère purement administratif et n'a pas d'incidence négative sur l'utilisateur final ou (iv) découle du droit de l'Union européenne ou national.

12.3. Dans tous les autres cas de modification contractuelle, vous pouvez refuser l'application des nouvelles conditions et exercer votre droit de résilier le Service concerné dans le mois suivant votre notification. Cette résiliation se fera sans frais supplémentaires, à l'exception de ceux applicables aux équipements terminaux subventionnés conservés conformément à l'Article 14.3.

## 13. SUSPENSION

13.1. POST peut 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 réglementation applicable, ainsi qu'en cas d'infraction de votre part à une réglementation en vigueur causant un préjudice direct ou indirect à POST ou ses Sous-Traitants ;

(ii) en 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 du Réseau de POST l'exige ;

(iii) pour des 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, l'installation de tout Produit Mis à Disposition ou Réseau de POST (y compris l'intégralité du matériel lié et les logiciels sous licence).

(iv) si vous demandez la suppression de certains types de données à caractère personnel ou révoquez le consentement relatif à la transmission d'Information Protégée à des Sous-Traitants.

(v) en cas de fraude manifeste, d'utilisation abusive de Service ou de l'usage d'Équipements non-agréé ;

(vi) si vous ne vous conformez pas à tout ou partie de vos obligations contractuelles, légales, réglementaires, ou administratives, en ce inclus au regard de vos obligations de transparence et d'information telle que visée à l'Article 2.4 ;

(vii) en cas de retard de paiement d'une facture non régularisé dans le délai indiqué dans le courrier de rappel de paiement ;

(viii) si vous faites l'objet d'une procédure de faillite ou toute autre procédure d'insolvabilité (excepté application de la LSF).

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

13.3. Dans le cas d'une suspension, ceci ne vous décharge pas du paiement des factures dues ni des factures émises durant la période de suspension totale ou partielle du Service. POST est en outre en droit de demander une indemnité de blocage et, le cas échéant, de réactivation du Service concerné suivant les modalités du Contrat. Vous avez droit à cette

même indemnité de blocage si la suspension est exclusivement due à un manquement de POST à une obligation essentielle lui incombant au titre du Contrat.

## 14. RÉSILIATION

14.1. POST 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 dure plus de quinze (15) jours ;

(ii) pour des raisons qui échappent au contrôle de POST, telles que des évolutions technologiques (en ce inclus en cas d'obsolescence technologique du Produit ou du Réseau de POST entraînant la fin de vie d'un Service) ou des contraintes résultant de la relation commerciale entre POST et ses fournisseurs ; ou

(iii) si POST vous notifie une mise en demeure préalable afin que vous vous conformiez aux prescriptions légales ou contractuelles en vigueur, ou fassiez cesser tout usage illicite, frauduleux ou abusif par des tiers si vous tolérez ou facilitez un tel usage, et que vous n'avez pas donné une suite satisfaisante à cette mise en demeure dans le mois qui suit sa notification.

14.2. Sans préjudice des Articles 11.2, 11.3 et 12.2 ci-dessus, vous pouvez résilier le Contrat :

(i) en cas de manquement de POST à une obligation essentielle lui incombant au titre du Contrat et après une mise en demeure non suivie d'effet dans le mois qui suit 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, moyennant un préavis d'un (1) mois.

14.3. En cas de résiliation du Contrat, pour quelque raison que ce soit, vous avez l'obligation de :

- payer le Service au prorata des jours d'utilisation jusqu'à la date de résiliation effective du Contrat ;

- restituer ou permettre à POST de récupérer à première demande les Produits Mis à Disposition selon les modalités fixées par POST. À défaut, POST aura le droit d'établir une facture correspondant à la valeur de marché du Produit Mis à Disposition concerné à la date de résiliation du Contrat ;

- rembourser la valeur résiduelle de tout Produit vendu subventionné que vous conservez.

14.4. En cas de résiliation du Contrat pendant la durée minimale d'engagement, vous êtes en outre redevable d'une indemnité de dédit correspondant aux mensualités d'abonnement au Service et options concernés 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. Cette indemnité n'est pas due si vous résiliez le Contrat en vertu des dispositions des Articles 12.3 (certains cas de modification contractuelle), 14.2 (i) (manquement de POST) et (ii) (pas d'éligibilité technique) ou si POST résilie le Contrat en vertu de l'Article 14.1 (i) (suspension), seulement dans les cas où la suspension n'est pas la conséquence de vos manquements ou actions et (ii) (raisons en dehors du contrôle de POST).

14.5. **Migration.** 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.

14.6. **Résiliation d'une offre groupée.** 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 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 la résiliation effective.

## 15. FORCE MAJEURE

15.1. Tout évènement 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 est la Partie affectée par un cas de Force Majeure, elle aura le droit d'être rémunérée pour le Service effectivement fourni.

15.2. 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) en informer dûment et l'autre Partie sans délai, 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 effets de la Force Majeure, y compris, le cas échéant, par la mise en œuvre de son plan de reprise d'activités (*Disaster Recovery Plan*) conformément aux Exigences Réglementaires impératives.

15.3. 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.

## 16. PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Les Parties peuvent être amenées à traiter des données personnelles dans le cadre de l'exécution du Contrat conformément à la Notice Protection des Données pour Clients Professionnels.

## 17. CONFIDENTIALITÉ

17.1. De par le statut PSF de support de POST pour certaines de ses activités, ses Collaborateurs peuvent être soumis au secret professionnel dans le cadre de l'exécution des Services. Sont seules couvertes par le secret professionnel les Informations Protégées. Dès lors, sauf mention spécifique contraire dans le Contrat ou les Conditions Particulières y relatives, les données transitant dans le cadre des Services fournis (en ce inclus notamment les Services de téléphonie fixe et mobile et d'accès internet) ne sont pas couvertes par le secret professionnel au sens de la LSF, mais peuvent être soumises à la confidentialité des communications électroniques en fonction du Service fourni.

17.2. Eu égard à toutes Informations Confidentielles fournies par l'une des Parties à l'autre en relation avec le présent Contrat, la Partie destinataire s'engage :

(i) à tenir secrètes ces Informations Confidentielles ;

(ii) à utiliser ces Informations Confidentielles exclusivement en relation avec le Contrat ;

(iii) à limiter l'accès à ces Informations Confidentielles aux Collaborateurs, personnel de ses Sous-Traitants strictement intéressés et directement impliqués dans la mise en œuvre du Contrat.

17.3. La Partie destinataire notifiera à la Partie émettrice toute divulgation non autorisée d'Informations Confidentielles et s'engage dans un tel cas à coopérer avec la Partie émettrice afin d'aider à limiter la divulgation et protéger ses droits.

17.4. La Partie destinataire peut être amenée à donner accès à des Informations Confidentielles afin de respecter des dispositions légales ou les injonctions d'un tribunal ou d'une autorité compétente. En pareil cas, elle en informera immédiatement l'autre Partie dans les limites prévues ou autorisées par la loi.

17.5. Toutes les Informations Confidentielles resteront la propriété de la Partie émettrice ou du propriétaire légitime de ces Informations Confidentielles.

17.6. Les Parties conviennent que les dispositions de cet Article strictement liées à la confidentialité survivront à la fin du 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 de la LSF.

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

18.1. Toute notification relative à la résiliation du Contrat ou d'un Service doit être adressée par lettre recommandée, ou, si cette fonctionnalité est disponible, par le biais de votre espace en ligne défini par POST. Vous avez également la possibilité de remplir et signer un formulaire de résiliation dans un point de vente physique dédié aux professionnels de POST.

18.2. POST est libre de choisir le moyen de notification écrite en vue de la conclusion ou la modification du Contrat pour autant que votre notification ait lieu sur un support durable. Vous pouvez commander un Produit, un Service ou demander une modification du Contrat conformément aux modalités prévues à l'Article 2. Les Parties acceptent expressément que toute volonté exprimée selon le présent Article vaut accord et a la même valeur qu'un document revêtu d'une signature manuscrite.

## 19. TRANSFERT DU CONTRAT – DEMENAGEMENT

19.1. Aucune Partie ne peut transférer tout ou partie de ses droits ou obligations, sans le consentement écrit et préalable de l'autre Partie.

19.2. Votre consentement n'est toutefois pas requis dans le cas où POST transfère tout ou partie de ses droits ou obligations à une entité dans laquelle POST Luxembourg détient directement ou indirectement au moins vingt pourcent (20%) du capital social.

19.3. En cas de déménagement ou de changement d'établissement, vous êtes tenu au moins un (1) mois à l'avance, 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 pour la mise en service à la nouvelle adresse), 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, qui détermine les conditions d'une telle reprise. En cas de refus pour des raisons objectivement justifiées ou d'impossibilité technique de réaliser un transfert vers une autre adresse au Luxembourg, le Contrat est considéré comme étant résilié à votre initiative.

## 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 ou non applicable, les autres dispositions demeurent pleinement applicables.

20.3. **Intégralité.** La Notice Protection des Données pour Clients Professionnels, les Conditions Particulières, 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 valablement acceptées par les Parties.

20.4. **Hiérarchie** Sauf mention contraire dans le Contrat, en cas d'incohérence entre les dispositions des différents documents contractuels précités, ces dispositions prévalent dans l'ordre suivant : le

Contrat et ses annexes, la Notice des Données pour Clients Professionnels, les Conditions Particulières et les Conditions Générales.

## 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. **Réclamations** Pour des questions ou des réclamations et sauf indication contraire dans le Contrat, vous pouvez contacter POST via son centre d'appel accessible en 24/7 dont les coordonnées se trouvent sur <https://www.post.lu/particuliers/contactez-nous> ou par tout autre moyen mis à disposition par POST pour ce faire conformément aux modalités plus amplement décrites dans le Contrat. Le service interne de résolution de litiges de POST répond à toute réclamation ainsi émise dans les dix (10) jours ouvrables suivant leur réception. Si l'instruction d'un dossier est plus longue, POST s'engage à vous envoyer, endéans ce délai, un accusé de réception indiquant les références de la réclamation à mentionner lors de tout échange ultérieur. Sur cette base, vous pouvez suivre le traitement de la réclamation en contactant POST par les mêmes moyens de contact.

22.2. Dans le cas où une réclamation en relation avec un Contrat ne peut être réglée et tant qu'aucun litige n'a été introduit devant une instance judiciaire :

(i) vous pouvez recourir à la procédure de médiation auprès de l'ILR présentée sur son site ([www.ilr.lu](http://www.ilr.lu)) lorsque le différend porte sur des Services de Communications ;

(ii) dans les cas autres que ceux visés au point 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 ;

22.3. Si vous êtes soumis à la LSF vous pouvez en outre recourir à la procédure de résolution extrajudiciaire des réclamations de la Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) via le formulaire téléchargeable sur son site [www.cssf.lu](http://www.cssf.lu).

22.4. Lorsqu'aucune des procédures précitées n'a été initiée ou n'a abouti, les juridictions du Grand-Duché de Luxembourg sont seules compétentes.

22.5. Dans l'hypothèse où, après avoir souscrit un contrat au Grand-Duché de Luxembourg, vous n'y avez plus votre siège social ou principal lieu d'exercice professionnel au moment de l'engagement d'une procédure judiciaire, mais percevez un revenu, une pension ou une rente au sens de la loi du 11 novembre 1970 sur les cessions et saisies des rémunérations de travail ainsi que des pensions et rentes, la juridiction dans l'arrondissement duquel le tiers, en charge du paiement de la pension, rente ou rémunération de travail, a son domicile ou sa résidence, suivant les règles de compétence définie par la loi précitée, sera territorialement compétente, pour connaître du litige et/ou de la saisie-arrêt.