

# CONDITIONS GENERALES DES SERVICES ELTRONA TELECOM S.A.

## 1 - APPLICATION

Les présentes dispositions s'appliquent à toutes les offres de Service proposées par Eltrona (dénommé ci-après « l'Opérateur ») quel que soit le canal de vente. Elles sont complétées par :

- les dispositions des Conditions Particulières du (ou des) service(s) souscrit(s)
- les dispositions des conditions spécifiques éventuellement reprises sur le document d'inscription ou d'abonnement
- la liste des prix disponible sur [www.eltrona.lu](http://www.eltrona.lu)

Les présentes Conditions Générales et Particulières des Services restent applicables pendant toute la durée du contrat.

## 1. CONDITIONS DE FOURNITURE DES SERVICES

Pour toute souscription à un service de l'Opérateur, le Client reconnaît, par la signature du formulaire d'inscription, avoir autorisé l'Opérateur à effectuer en son nom et pour son compte toutes les démarches techniques et commerciales nécessaires. L'Opérateur décide de la façon d'établir les installations tant à l'extérieur qu'à l'intérieur des immeubles. Sur demande du Client, l'Opérateur peut accepter d'effectuer l'installation sous d'autres conditions, des frais supplémentaires seront facturés.

Le local destiné à recevoir les installations doit être sec et propre. Le Client est tenu de faire exécuter, à ses frais, les améliorations et installations protectrices jugées nécessaires par l'Opérateur. Le Client doit en outre fournir une prise secteur. Si ces conditions ne sont pas remplies, l'installation peut être refusée. L'Opérateur peut, pour les nécessités du service, modifier ses équipements et installations.

Lorsque le Client n'est pas propriétaire des locaux dans lesquels l'installation est à établir et que le propriétaire s'oppose à l'installation à l'endroit désigné par le Client, l'installation sera refusée.

## 2. ACCES AUX SERVICES

Les Services sont soumis à éligibilité technique. Ils sont subordonnés à la localisation du Client dans une zone géographique ouverte à la technologie correspondante. La liste des localités dont le réseau est compatible avec le Service est disponible sur le site [www.eltrona.lu](http://www.eltrona.lu). Le service planification peut sur demande procéder à la vérification de l'installation interne et le cas échéant, établir un devis pour l'adaptation de celle-ci afin de la rendre compatible pour l'utilisation du Service. Les frais de mise en service et les frais de l'équipement liés seront facturés en supplément de l'abonnement mensuel.

L'accès au Service est possible à compter de la date d'installation. L'accès au Service est possible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 sauf en cas de force majeure ou d'un événement hors du contrôle de l'Opérateur et sous réserve des éventuelles interruptions et interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement du service et des matériaux. En aucun cas le Client ne peut exiger d'être préalablement informé des coupures du service.

L'usage des services proposés par l'Opérateur est un droit exclusif du Client identifié dans le Contrat.

## 3. TRAITEMENT DES DONNEES

### A. Identifiants d'accès aux services

Lors de la conclusion du Contrat, l'Opérateur communique au Client des éléments d'identification personnels et confidentiels. Ils se composent de : l'identifiant et du mot de passe de connexion, de l'identifiant, du mot de passe

ainsi que de l'adresse de messagerie, mais également du numéro d'utilisateur. Ces éléments permettent au Client de s'identifier et de se connecter aux différents services. Ils ne peuvent en aucun cas être utilisés par des personnes autres que le Client et/ou ses préposés.

En cas de perte ou de vol de ses identifiants, le Client doit en avvertir l'Opérateur sans délai. Cette information doit être confirmée à l'Opérateur par lettre recommandée avec accusé de réception.

En cas d'utilisation détournée ou non autorisée des identifiants du Client, celui-ci sera déchargé de sa responsabilité envers l'Opérateur à compter de la réception de la lettre de notification mentionnée ci-avant.

### B. Traitement de données personnelles

Le Client déclare avoir été informé du fait que les données personnelles qu'il fournit se trouvent enregistrées dans un système de traitement de données, à des fins de télécommunications, de gestion et d'information du Client, dans le cadre des relations contractuelles. La communication d'informations relatives au Client est effectuée dans le respect des obligations et droits précisés par la Loi. L'Opérateur prend toutes les mesures appropriées à assurer la protection de ces données.

Tous les employés et sous-traitants de l'Opérateur qui ont accès aux données à caractère personnel sont tenus de respecter la confidentialité et la sécurité de ces données.

Le Client dispose d'un droit d'opposition à la cession à des tiers des informations nominatives détenues sur sa personne. L'utilisation des adresses de courrier électronique à des fins commerciales autres que celles relatives aux informations délivrées sur les services proposés par l'Opérateur, n'est effectuée que sur consentement express du Client.

Le Client dispose de droits concernant ses données personnelles :

- Droit d'accès aux données personnelles que nous conservons
- Droit de rectification des données personnelles inexactes ou de suppression si elles sont obsolètes
- Droit d'opposition de l'utilisation de vos données pour motif légitime
- Droit à la limitation du traitement
- Droit à la portabilité des données

Les sous-traitants de l'Opérateur, tels que définies au point D assistent et aident l'Opérateur à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées, en l'occurrence le droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, le droit à la limitation du traitement, le droit à la portabilité des données, le droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage).

L'Opérateur peut communiquer les informations relatives aux Clients dans le cadre de réquisitions judiciaires.

Pour exercer ces droits, le Client doit envoyer un courrier à l'adresse suivante, selon les modalités disponibles sur [www.internet.lu](http://www.internet.lu), à la rubrique « Droits relatifs aux données personnelles » :

ELTRONA TELECOM S.A.  
Données Personnelles  
4-8, rue de l'Académie  
L-1112 Luxembourg

Conformément au Règlement CE 2016/679 du 27 avril 2016, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, le Client qui n'aurait pas obtenu de réponse satisfaisante de la part de

l'Opérateur à la suite d'une réclamation écrite, pourra saisir la CNPD.

Un formulaire pour la saisine de la CNPD et renseignant le contenu à fournir par le demandeur est publié sur le site internet de la CNPD (<https://cnpd.public.lu/fr/particuliers/faire-valoir.html>).

### C. Secret des communications

L'Opérateur respecte les dispositions légales et réglementaires ainsi que les pratiques communément admises en vue d'assurer le secret des communications.

Les données relatives aux communications du Client ne sont conservées que dans la limite de ce qui est nécessaire pour l'établissement de la facturation ainsi que pour permettre à l'Opérateur de répondre à ses obligations légales, réglementaires ou dans le cadre de réquisitions judiciaires.

L'Opérateur peut, dans le respect des textes sur l'interception des correspondances, communiquer le contenu du courrier électronique de ses Clients aux autorités lorsque celles-ci en font la demande dans les conditions de la Loi.

Les données sont conservées conformément à la réglementation en vigueur. Au-delà des délais légaux, les données sont supprimées ou rendues anonymes.

### D. Sous-traitance

L'Opérateur a recours à la sous-traitance en matière de traitement de données. Cette sous-traitance est organisée conformément au règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018 (ci-après, « le RGPD »).

Conformément aux présentes conditions générales, tout contrat passé avec l'Opérateur entraîne l'acceptation par le Client de voir ses données, liées et découlant de la relation contractuelle qu'il entretient avec l'Opérateur, traitées par les sous-traitants aux conditions décrites ci-dessous.

Identification des sous-traitants :

Pour les besoins de service, l'Opérateur a conclu un contrat de sous-traitance sur le traitement de données avec les sociétés suivantes :

- Luxembourg Online S.A. établie et ayant son siège social à L-2550 LUXEMBOURG, 14 Avenue du X Septembre, inscrite au registre de commerce et des sociétés de LUXEMBOURG sous le numéro B 52947 ;
- Eltrona Interdiffusion S.A. établie et ayant son siège social à L-1112 Luxembourg, 4-8, rue de l'Académie, inscrite au registre de commerce et des sociétés de Luxembourg sous le numéro B 8485.

Description du traitement :

Les sous-traitants ci-avant mentionnés sont autorisés par l'Opérateur à traiter pour son compte les données à caractère personnel nécessaires pour que l'Opérateur puisse procéder à la promotion et la vente des produits et services de Luxembourg Online S.A. et de Eltrona Interdiffusion S.A., qui sont accessibles par les réseaux propres de Luxembourg Online S.A. et de Eltrona Interdiffusion S.A., et que Luxembourg Online S.A. et Eltrona Interdiffusion S.A. puissent gérer l'aspect administratif des abonnements générés par Eltrona Telecom.

La nature des opérations réalisées sur les données est la suivante :

- Consultation/traitement des données personnelles
- Sauvegarde temporaire des données

## Conditions Générales des Services Eltrona Telecom S.A.

## CONDITIONS GENERALES DES SERVICES ELTRONA TELECOM S.A.

- Import des données personnelles
- Modification des données
- Tout autre usage nécessaire à la maintenance du service.

Les finalités du traitement opérés par les sous-traitants concernent la gestion administrative des abonnements générés par l'Opérateur et la fourniture de services aux clients de l'Opérateur.

Les catégories de personnes concernées par le transfert de données vers les sous-traitants sont tous les clients ayant souscrit un contrat avec Eltrona Telecom.

L'Opérateur, en tant que responsable de traitement met à la disposition des sous-traitants les informations nécessaires à la mise en place du service (données personnelles d'identification) ainsi que le contrat signé.

Obligations des sous-traitants :

Afin d'assurer la sécurité des données confiées aux sous-traitants par l'Opérateur, ces derniers sont tenus par les obligations suivantes :

- Traiter les données uniquement pour la ou les seule(s) finalité(s) qui fait/font l'objet de la sous-traitance ;
- Traiter les données conformément aux instructions qui leurs sont transmises par l'Opérateur dans le respect du « RGD ».
- Informer l'Opérateur de tout transfert de données vers un pays tiers ou une organisation internationale rendu impératif par une obligation juridique et cela avant tout traitement.
- Garantir la confidentialité des données qui leur sont transférées.
- S'assurer que les données qu'ils traitent le sont par du personnel tenu par une obligation de confidentialité suffisante.
- Prendre en compte les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut s'agissant de leurs outils, produits, applications ou services.

#### 4. ENGAGEMENTS DU CLIENT

Le Client déclare que les données personnelles (nom, prénom, adresse, n° de téléphone, etc.) qu'il fournit à l'Opérateur sont exactes au jour où il entre en relation contractuelle avec l'Opérateur. Il s'engage à informer l'Opérateur de toute modification concernant sa situation notamment en cas de changement d'adresse, de raison sociale, de forme juridique ou de références bancaires. L'Opérateur se réserve expressément le droit de suspendre voire mettre un terme à tout ou partie des services offerts au Client au cas où celui-ci constate une inexactitude des données personnelles fournies.

Le Client est tenu de prendre lui-même toutes précautions afin d'éviter des pertes de données ou des erreurs de fonctionnement, notamment en installant et en maintenant des systèmes de protection contre les virus, des systèmes de protection contre l'accès non autorisé à son ordinateur et des systèmes de sauvegarde.

L'Opérateur ne pourra être rendu responsable d'une perte de données subie par le Client ou des conséquences d'une perte de données. Le Client est en outre seul responsable de la sécurité des identifiants d'accès qui lui sont fournis par l'Opérateur.

Le Client est tenu de consulter régulièrement les messages reçus sur sa boîte aux lettres électronique. L'Opérateur ne saurait être responsable des conséquences de la saturation de la boîte aux lettres électronique du titulaire.

Le Client est en outre tenu d'aviser immédiatement l'Opérateur de tout problème ou dysfonctionnement qu'il

constaterait lors de l'utilisation des services offerts par l'Opérateur.

Le Client s'engage à ne connecter aucun matériel pouvant perturber ou détériorer les équipements et installations de l'Opérateur.

Le Client s'engage à n'effectuer aucune modification sur les installations de l'Opérateur. Les travaux sur le réseau ne peuvent être effectués que par des sociétés autorisées à ces fins. L'Opérateur pourra effectuer des vérifications sur ses installations.

Le Client s'interdit de louer, céder, revendre ou transmettre les services proposés par l'Opérateur en totalité ou en partie, à titre gratuit ou onéreux.

#### 5. RESPONSABILITE DE L'OPÉRATEUR

Il est de convention expresse que la responsabilité de l'Opérateur ne peut être engagée, dans les cas suivants :

- en cas de force majeure ou de faits indépendants de sa volonté, notamment dans le cas d'interruption des réseaux, de défaillance du matériel de réception non-fourni par l'Opérateur ou de l'installation privée du Client
- pour toutes transactions faites via le service accès à Internet pour l'acquisition de biens ou services ou de tout préjudice
- en cas de perturbations causées par les travaux d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension de ses installations techniques
- en cas d'utilisation du Service non conforme au présent Contrat
- en cas de poursuites judiciaires à l'encontre du Client du fait de l'usage des Services fournis par l'Opérateur
- Sauf stipulation expresse contraire, en cas de faute grave ou de dol, dûment prouvé.

Dans tous les cas, la réparation ne s'appliquera qu'aux seuls dommages prévisibles, directs, personnels et certains que le client a subi, à l'exclusion expresse de tous les dommages ou préjudices indirects et immatériels tels que notamment les préjudices financiers et commerciaux, pertes de chiffre d'affaires, de clientèle ou de contrat, manques à gagner, et/ou des pertes, détérioration ou dénaturation de données :

- du chef d'un dommage causé par la réception de messages indésirables («spam») ou de messages publicitaires, et ce également lorsque le ou les messages sont expédiés par l'Opérateur, une personne attachée au service de l'Opérateur
- pour la fiabilité de la transmission des données, les temps d'accès et de réponse et les éventuelles restrictions d'accès sur des réseaux et/ou serveurs spécifiques
- pour l'usage que le Client fait des services
- pour la nature ou les caractéristiques des données qui pourraient transiter par l'intermédiaire de son centre serveur
- pour le contenu des services accessibles, la nature des données interrogées, transférées ou partagées par le Client et d'une manière générale pour toute information consultée par le Client
- pour la compatibilité, la fiabilité, le fonctionnement, les logiciels et matériels autres que ceux fournis par lui-même

#### 6. FACTURATION ET CONDITIONS DE PAIEMENT

##### A. Principe de facturation

Sauf stipulation expresse contraire, l'Opérateur facture au Client :

- un « abonnement », défini comme une redevance fixe facturée mensuellement
- ses « consommations », définies comme un montant variable facturé mensuellement et ex post en fonction de l'usage effectif que le Client a fait des Services
- toute prestation supplémentaire demandée par le Client ou rendue nécessaire de son fait fera l'objet d'une

facturation complémentaire, aux tarifs publiés par l'Opérateur.

##### B. Publication et modification du tarif

Les prestations et services fournis par l'Opérateur seront facturés au Client conformément aux tarifs publiés par l'Opérateur sur son site Internet [www.eltrona.lu](http://www.eltrona.lu). Les services fournis par des sociétés tierces, dont les prestations particulières, n'apparaîtront pas dans la liste des prix de l'Opérateur. Elles seront facturées au Client au tarif publié et en vigueur de la société tierce.

Au cours du Contrat, l'Opérateur peut être amené à modifier certains tarifs. Le Client sera informé de toute modification de tarif le concernant au moins un mois avant son entrée en vigueur.

En cas de modification du tarif qui serait défavorable au Client, ce dernier a la possibilité de résilier le Contrat dans un délai d'un mois suite à la notification annonçant l'application d'un nouveau tarif. Un préavis de un mois est applicable.

À défaut de résiliation du Contrat dans le délai indiqué, le Client est présumé avoir accepté le nouveau tarif.

##### C. Mode d'envoi des factures

Les parties conviennent que le mode normal d'envoi des factures est l'envoi par e-mail, les fichiers de l'Opérateur faisant foi de l'envoi. Lors de la conclusion ou en cours d'exécution du Contrat, le Client pourra demander que la facture lui soit adressée sur un support papier moyennant paiement d'un supplément. Le Client qui constate qu'il n'a pas reçu de facture est tenu de la réclamer.

##### D. Modalités de paiement

Les montants facturés sont payables dès réception de la facture par les moyens de paiement suivants :

- virement bancaire
- espèces ou carte bancaire aux boutiques de l'Opérateur
- au moyen des formulaires fournis par l'Opérateur:
  - Par domiciliation bancaire
  - Par Carte de crédit (Visa, Eurocard/Mastercard, American Express)

L'expiration d'un délai de 30 jours suivant la date d'établissement de la facture met de plein droit le Client en demeure de payer. Passé ce délai, l'Opérateur procède à l'envoi d'un rappel avec facturation de frais forfaitaires au Client, précisés dans la liste des prix.

Des intérêts moratoires, calculés en conformité avec la loi du 18 avril 2004 sur les délais de paiement et intérêts de retard, seront appliqués de plein-droit par l'Opérateur passé le délai de paiement prévu à ladite loi.

##### E. Domiciliation

Le Client ayant opté pour un paiement par domiciliation bancaire, doit remplir le formulaire correspondant, autorisant la banque à débiter le compte bancaire du Client selon les instructions de l'Opérateur. Le montant débité, ainsi que la date du prélèvement sont indiqués sur les factures mensuelles. Le délai entre la date de facturation et la date de prélèvement ne pourra être inférieur à 7 jours.

Le Client bénéficie d'un droit à remboursement, à condition d'en faire la demande auprès de sa banque dans un délai de 8 semaines suivant la date de débit du compte bancaire.

##### F. Avance/dépôt de garantie

En cas de doute sur les capacités de paiement d'un Client, de risque de fraude ou de non-paiement, l'Opérateur peut, à tout moment au cours de l'exécution du Contrat, demander un dépôt de garantie, une avance sur les consommations à venir ou le paiement des factures par un moyen automatisé (domiciliation ou carte de crédit). Il en est ainsi notamment à la suite d'un retard de paiement ou lorsque le montant des communications du Client semble

## CONDITIONS GENERALES DES SERVICES ELTRONA TELECOM S.A.

excessif au regard de l'historique de ses consommations ou lorsque les informations fournies sont incomplètes, inexactes ou douteuses.

Le dépôt de garantie et l'avance sur facture ne sont pas productifs d'intérêts. Pendant toute la durée du contrat, le dépôt de garantie ne peut se compenser avec des sommes dont le Client serait débiteur. Le dépôt de garantie est restitué dans les 10 jours à compter de la clôture du contrat si le compte du client est soldé.

L'avance sur facturation est portée au crédit du Client dans les 10 jours suivant son versement. Elle vient en déduction des sommes dues et à venir jusqu'à épuisement.

Le fait de ne pas fournir les garanties demandées endéans les 15 jours suivant la demande peut amener l'Opérateur à :

- Ne pas exécuter la demande d'abonnement
- Limiter ou interdire l'accès aux réseaux (étrangers), aux numéros spéciaux
- Suspendre les services selon les modalités prévues à l'article 6B des présentes Conditions Générales.

### G. Contestations

Toute contestation relative aux montants facturés devra être adressée à l'Opérateur par écrit dans un délai d'un mois suivant la date d'établissement de la facture en cause. Passé ce délai, le Client est présumé avoir accepté le montant qui lui est facturé.

L'introduction d'une réclamation ne dispense pas le Client du paiement des montants non contestés. En cas de différent portant sur les consommations faites par le Client ou sur l'étendue de l'utilisation des Services que le Client aura faite, les données enregistrées par l'Opérateur font foi.

### 7. VENTE ET LOCATION DE MATERIEL

L'Opérateur vend les équipements nécessaires à l'utilisation des Services. Aucune reprise, ni remboursement, même partiel, n'est accordé au client qui ne souhaiterait plus utiliser ses équipements. Après acquisition, les équipements sont couverts par la garantie légale. Le client doit intégralement supporter tout coût de réparation éventuel des équipements en dehors de la période de garantie. Ceci vaut également pour les réparations à la suite de toute intervention technique, transformation ou modification effectuée par le client lui-même et ce, pendant la période de garantie. L'Opérateur s'engage à assurer ou faire assurer le service après-vente. En cas de panne, le client devra rapporter le matériel à l'un des points de vente, pour test, réparation ou remplacement.

En aucun cas, la perte ou la défectuosité d'un équipement ne pourra être considérée comme une cause légitime de résiliation du contrat.

L'indisponibilité des équipements ne peut donner lieu à une quelconque contrepartie financière au profit du client.

L'Opérateur offre la possibilité de louer certains modèles d'équipement contre paiement de frais de location mensuels. En optant pour la location d'un équipement, le Client s'engage à veiller au bon état de l'équipement loué. Après terminaison du Contrat, l'équipement est à retourner sous 30 jours, aux frais du Client, dans un état impeccable, muni de sa boîte d'origine ainsi que des accessoires inclus initialement dans la boîte. Si ces conditions ne sont pas respectées, l'équipement sera facturé au prix d'achat initial.

### 8. DEMENAGEMENT

En cas de déménagement, le Client peut demander le transfert des Services vers une nouvelle adresse. La demande se fait via le formulaire de Déclaration de Déménagement, publié par l'Opérateur sur son site Internet [www.eltrona.lu](http://www.eltrona.lu). Les frais de déménagement des

services sont publiés dans la liste des prix en vigueur. Le délai nécessaire pour assurer le déménagement d'un service vers une autre adresse est de 4 à 6 semaines selon le service et la faisabilité technique.

Le Client est conscient qu'une remise tardive du formulaire de déménagement peut entraîner une coupure des Services. Cette indisponibilité ne donne droit à aucune réduction ou suspension du paiement de la redevance d'abonnement pendant la période de déménagement. Cependant, un délai supérieur à 6 semaines, du fait de l'Opérateur, donne droit à l'attribution d'une note de crédit lorsque le nouveau raccordement est activé.

Si le déménagement est effectué vers une zone où le Service n'est pas disponible, l'Opérateur pourra proposer au Client la souscription à un service similaire.

### 9. CHANGEMENT DE FOURNISSEUR et PORTABILITE

#### A. Changement de fournisseur

Changement de Eltrona Telecom S.A. vers un opérateur concurrent.

Dans les cas où le Client choisit de ne plus bénéficier des services Eltrona Telecom S.A. et dans le respect des présentes conditions, Eltrona Telecom S.A. continue de fournir ses services jusqu'à la prise en charge totale et effective par le fournisseur concurrent.

#### B. Portabilité

Dans les cas où un client choisit de résilier son contrat de téléphonie avec Eltrona Telecom S.A., ce dernier peut conserver son droit de portage vers un autre numéro pendant au moins 1 mois à compter de la confirmation de sa résiliation par nos services, sauf s'il y renonce.

### 10. RESILIATION ET SUSPENSION

#### A. Suspension/Blocage des services

Le Client peut, à tout moment, demander la suspension de l'un ou de l'ensemble des services souscrits auprès de l'Opérateur.

L'Opérateur, lui, se réserve le droit de suspendre (blocage) le (ou les) service(s) offert(s), sans mise en demeure ni indemnité au profit du Client et sans préjudice du paiement des factures :

- en cas de non-paiement d'une facture à la date limite de paiement, après l'écoulement d'un délai de 10 jours suivant un rappel adressé au client et demeuré infructueux ;
- en cas de refus de soumettre une garantie ou une avance demandée par l'Opérateur
- lorsque la gravité de la situation, la sécurité du réseau ou des personnes ou l'intérêt des Services l'exige
- dans le cas où le Client ne se conforme pas aux prescriptions légales relatives aux services proposés ou aux présentes Conditions Générales
- dans le cas où le Client expédie des appels offensants ou malveillants ou des communications interdites par la loi ou tolère que son raccordement soit utilisé à ces fins
- dans le cas où le Client a procédé à des perturbations, détériorations répétées ou malveillantes des équipements et installations de l'Opérateur ou s'il a toléré qu'un tiers y procède

Des frais de blocage sont facturés au client au tarif précisé dans la Liste des Prix. La suspension ou le blocage ne suspend aucunement les obligations du Client liées au Contrat, notamment la durée minimale d'engagement, et ne donne droit à aucune réduction ou suspension du paiement de la redevance d'abonnement pendant la période de suspension, quel qu'en soit la durée.

#### B. Résiliation ou annulation par le Client

La résiliation du Contrat se fait moyennant une lettre recommandée à la Poste, le cachet de la Poste faisant foi. Tout autre moyen est admissible mais ne permet pas au client d'obtenir une preuve d'envoi en cas de litige à ce sujet.

Le fait pour un Client de souscrire à un Contrat avec un opérateur tiers, ayant pour objet la fourniture de services similaires, ne constitue aucunement un moyen de résiliation valable. Le Contrat avec l'Opérateur continuera jusqu'à ce que la résiliation respecte les procédures liées aux Conditions Générales.

Le fait pour le Client de déménager vers un lieu géographique où les Services souscrits ne sont pas disponibles, ou le déménagement en dehors du territoire luxembourgeois ne peuvent en aucun cas entraîner un raccourcissement des délais de résiliation du Contrat ni ne sauraient réduire la durée minimale d'engagement souscrite par le Client.

L'annulation avant activation du service entraîne la facturation des frais de traitement de commande, précisés dans la liste des prix, et des éventuels frais engagés par l'Opérateur. Une commande non activée est annulée automatiquement après un délai de 3 mois. Toute annulation due au fait du Client, notamment par un refus d'installation, sera facturée selon la liste des prix en vigueur.

La date de résiliation sera toujours effective à l'expiration d'un préavis d'un mois. Sauf exceptions prévues ci-dessous :

- Dans le cas d'une résiliation anticipée avant la fin de la période d'engagement, le Client restera redevable des mensualités restant dues jusqu'à l'expiration de cette période.
- Pour les offres conclues sans engagement (options...), le préavis applicable est d'un mois auquel peuvent s'ajouter des frais de résiliation selon l'offre souscrite (voir fiches signalétiques du produit).
- En cas de modification du tarif, le Client peut résilier le contrat dans les conditions prévues à l'article 6B, le préavis applicable est d'un mois.
- En cas de modification du tarif, le Client peut résilier le contrat dans les conditions prévues à l'article 6B, le préavis applicable est de 1 mois.

Tout écart significatif, permanent ou fréquent entre les performances réelles d'un service et celles prévues au contrat, peut ouvrir droit à une résiliation sans frais après étude de la contestation du Client.

Cette contestation doit être signée et introduite par courriel adressé à [contentieux@internet.lu](mailto:contentieux@internet.lu). La preuve de l'envoi repose sur le Client.

#### C. Résiliation anticipée par l'Opérateur

L'Opérateur se réserve le droit de résilier le présent Contrat, après interruption immédiate des services, sans préavis ni indemnité, en cas de non-respect par le Client d'une quelconque clause mentionnée dans les présentes et en particulier dans les cas suivants :

- un quelconque acte de piratage ou de tentative d'utilisation illicite des informations sur le réseau
- suite à la notification par les utilisateurs d'Internet que le Client ne respecte pas le code de bonne conduite de l'Internet
- suite à un usage des Services de nature à porter préjudice aux tiers ou qui serait contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public
- suite à un incident de paiement résultant d'un non-paiement dans un délai de 10 jours suivant un deuxième rappel adressé par courrier recommandé au Client et demeuré infructueux
- l'adresse du Client telle que communiquée par celui-ci ne correspond pas à son adresse effective.

En cas de résiliation du Contrat, le Client reste tenu de l'ensemble des obligations découlant du Contrat, des présentes Conditions Générales et des éventuelles Conditions Particulières applicables aux Services jusqu'au

### Conditions Générales des Services Eltrona Telecom S.A.

## CONDITIONS GENERALES DES SERVICES ELTRONA TELECOM S.A.

jour où la résiliation devient effective, sous réserve des durées minimales d'engagement. En cas de non-utilisation, par le Client, pendant une durée de plus de six mois, de services gratuits offerts par l'Opérateur, celui-ci peut procéder à la résiliation du service gratuit, après avoir préalablement informé le Client. L'absence de contestation dans un délai d'un mois vaut acceptation et l'Opérateur pourra procéder à la résiliation.

### 11. DROIT A INDEMNISATION

Les Clients peuvent être indemnisés dans les cas de retard par Eltrona Telecom S.A. de plus de 1 jour ouvré :

- pour l'activation du service ;
- le portage d'une ligne ;
- ou encore lorsqu'un rendez-vous de service ou d'installation n'est pas honoré par nos services conformément à l'article 9A des présentes conditions.

La demande d'indemnisation se fait par le biais du formulaire prévu à cet effet, disponible sur notre site internet sous la rubrique « Règlement des litiges ». La preuve de l'envoi repose sur le Client.

Le droit à indemnisation est exclu des cas de force majeure, cas fortuit, cause étrangère ou fait imputable au Client ou à un autre opérateur ou dans les cas où une solution alternative a été proposée au Client.

### 12. DISPOSITIONS DIVERSES

#### A. Modifications contractuelles

Il est convenu entre les parties que l'Opérateur peut à tout moment modifier les présentes Conditions Générales ou Particulières des Services, ou ses tarifs afin de les adapter à la législation ou à la réglementation en vigueur, respectivement en cas de modifications de la technologie ou des pratiques et usages du marché. Les nouvelles Conditions seront publiées sur le site internet [www.eltrona.lu](http://www.eltrona.lu).

Le client sera informé des nouvelles conditions contractuelles par notification sur sa facture un mois avant leur modification.

Le Client qui n'accepte pas les modifications contractuelles pourra résilier le Contrat dans un délai d'un mois à compter de la notification susmentionnée et moyennant un préavis d'un mois.

Toute modification contractuelle est réputée acceptée par le Client si ce dernier ne s'y est pas expressément opposé dans le mois suivant la notification prévoyant modification des conditions contractuelles et dans les formes prévues par les conditions ci-contre.

#### B. Interprétation

Si une disposition du Contrat est considérée comme nulle, non écrite, non opposable ou non applicable, les autres dispositions demeurent pleinement applicables.

#### C. Motif de refus

L'Opérateur se réserve le droit de refuser la demande d'abonnement ou l'accès aux réseaux étrangers ou à certains services optionnels pour un des motifs suivants :

- la demande d'abonnement n'a pas été dûment remplie et/ou les documents demandés n'ont pas été fournis
- le Client n'a pas respecté ses obligations dans le cadre d'un autre contrat conclu avec l'Opérateur
- en cas de preuve ou de fortes présomptions de risque de non-paiement et/ou de fraude dans le chef du Client
- le Client a fourni des informations incomplètes, inexactes ou douteuses

#### D. Résiliation de plein droit

Le Contrat conclu entre les parties prendra fin de plein droit en cas de faillite, de demande de concordat judiciaire, de

liquidation et/ou dissolution ou lorsque le Client engage une procédure de surendettement.

#### E. Cession du contrat

Le Client ne peut en aucun cas céder ou transmettre à un tiers, à titre gratuit ou onéreux, sous quelque forme que ce soit, le bénéfice du présent Contrat sans accord préalable et écrit de l'Opérateur.

L'Opérateur est en droit de céder intégralement ou partiellement à un tiers ses droits et obligations nés du présent contrat, sans le consentement du Client et sans que celui-ci ne puisse prétendre à un quelconque dédommagement du fait de cette cession. Toutefois, la cession ne peut porter préjudice aux garanties fournies au client.

#### F. Force majeure

Les cas de force majeure exonérateurs de responsabilité sont ceux retenus par les cours et les tribunaux luxembourgeois. Il appartient à la partie contractante qui se prévaut de la survenance d'un tel événement de force majeure de le déclarer dans un délai inférieur à 7 jours à compter de l'apparition dudit événement et d'en prouver l'existence.

En cas de force majeure, les obligations nées du présent Contrat sont suspendues pendant toute la durée de son existence. Toutefois, si le cas de force majeure avait une durée d'existence supérieure à 30 jours consécutifs, il ouvrirait droit à la résiliation de plein droit du présent Contrat par l'une ou l'autre des parties, 7 jours après l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant cette décision.

#### I. Incident de sécurité, menace, situation de vulnérabilité

En cas d'incident de sécurité, de menace ou de situation de vulnérabilité, le Client peut introduire une demande d'assistance à [contentieux@internet.lu](mailto:contentieux@internet.lu) afin que sa demande soit traitée dans les meilleurs délais.

Dans les cas où aucune solution n'est apportée au Client, Eltrona Telecom S.A. peut ouvrir droit à indemnisation. La preuve de l'introduction de la demande repose sur le Client.

Le droit à indemnisation est exclu des cas de force majeure, cas fortuit, cause étrangère ou fait imputable au Client ou à un autre opérateur ou dans les cas où une solution alternative a été proposée au Client.

### 13. LITIGE - COMPETENCE JURIDICTIONNELLE

Le présent Contrat est régi par la Loi Luxembourgeoise.

#### A. Règlement amiable

En cas de difficultés relatives à l'interprétation ou à l'exécution du Contrat, l'Opérateur et le Client tentent de trouver une solution amiable.

Le Client peut s'adresser à une organisation de consommateurs ou d'utilisateurs aux fins d'arbitrage. Les réclamations écrites sont traitées au maximum dans un délai d'un mois calendaire à compter de la réception de la réclamation.

#### B. Médiation ILR

Conformément au Règlement 11/151/ILR du 4 avril 2011 fixant la procédure de médiation en matière de services de communications électroniques, le Client qui n'aurait pas obtenu de réponse satisfaisante de la part de l'Opérateur à la suite d'une réclamation écrite, pourra recourir à la procédure de médiation auprès de l'Institut Luxembourgeois de Régulation (ILR).

Un formulaire pour la saisine de l'ILR et renseignant le contenu à fournir par le demandeur est publié sur le site internet de l'ILR [www.ilr.lu/mediation](http://www.ilr.lu/mediation)

#### C. Règlement judiciaire

En cas de contestation sur l'interprétation, l'exécution ou la réalisation de l'une des dispositions du présent Contrat et à défaut

de règlement amiable entre les parties, les juridictions du Grand-duché de Luxembourg seront seules compétentes pour toute contestation entre le Client et l'Opérateur. Cependant, celle-ci pouvant porter le litige devant toute autre juridiction qui, à défaut de l'élection de juridiction qui précède, aurait normalement compétence à l'égard du Client.

**J'ai lu et j'accepte les conditions générales de vente ci-présentes, ainsi que les conditions particulières qui y sont rattachées :**

Mention « lu et approuvé » :

Signature :