

# CONDITIONS PARTICULIERES DES SERVICES DE TELEPHONIE MOBILE ELTRONA TELECOM

## APPLICATION

Les présentes Conditions Particulières sont applicables uniquement aux Contrats concernant les Services Téléphonie Mobile proposés par Eltrona Telecom.

Les présentes Conditions Particulières complètent les Conditions Générales d'Eltrona Telecom qui restent applicables dans la mesure où il n'y est pas dérogé par les présentes. Est considéré comme « l'Opérateur » Eltrona Telecom.

## 1. CONDITIONS DE FOURNITURE DES SERVICES

En souscrivant au Service Téléphonie Mobile, le Client reçoit une carte SIM permettant de l'identifier au niveau du réseau mobile, activée endéans 1 à 3 jours.

A chaque carte SIM sont associés un code PIN (numéro d'identification personnel) et un code PUK (clé personnelle de déblocage). Ces codes sont communiqués au Client lors de la signature du Contrat.

La Carte SIM remise au Client reste la propriété insaisissable, inaliénable et incessible de l'Opérateur, qui se réserve la faculté de la remplacer, à tout moment, pour quelque cause que ce soit, selon des modalités qui seront alors précisées au Client. Celui-ci s'engage à restituer la carte SIM à l'Opérateur à la première demande de celui-ci pour quelque raison que ce soit, tant en cours d'exécution du Contrat qu'à l'expiration du Contrat.

Si l'Opérateur est amené à procéder à des transformations techniques comportant une modification du numéro ou de l'indicatif d'appel, il en prévient les Clients concernés qui ne peuvent cependant prétendre à aucune indemnisation de ce fait.

### A. Utilisation de la carte SIM

Le Client est responsable de l'utilisation et de la conservation de la carte SIM, y compris en cas de suspension ou d'interruption du Service.

Le Client s'interdit toute tentative de copie des données d'identification techniques contenues dans la carte SIM.

Le Client s'interdit d'utiliser les Cartes SIM avec un boîtier de raccordement radio ou avec toute autre solution technique ayant pour objet la modification d'acheminement du Service et/ou des services en option.

Il est interdit au Client de faire usage de passerelles GSM du type LoBox ou SIM-Box ou de toutes autres installations similaires sauf autorisation spécifique accordée par l'opérateur.

Le Client s'interdit d'utiliser la carte SIM avec de la Data Illimitée, sur un ordinateur pour se connecter au réseau internet via un forfait Data illimitée.

A défaut, l'opérateur pourra suspendre ou interrompre tout ou partie des Services conformément à l'article 9A des Conditions Générales.

### B. Perte ou vol de la carte SIM

Le Client qui cède, perd, copie, prête, détériore ou se fait voler sa carte SIM ou communique ses codes PIN et/ou PUK demeure responsable du paiement des sommes dues à l'Opérateur.

En cas de perte ou de vol, le Client reste responsable des paiements dus en raison de l'utilisation de l'appareil ou de la carte SIM, ou de tout autre paiement dû en vertu de son abonnement, dans les termes prévus dans les Conditions Générales jusqu'au moment où il informe l'Opérateur de la perte ou du vol par un appel à la "Helpline", auquel cas le Client est exempt des paiements relatifs à l'usage de la carte SIM qui seraient postérieurs à l'information précitée. Cette information doit être confirmée à l'Opérateur par lettre recommandée avec accusé de réception.

Le Client s'oblige à respecter scrupuleusement la procédure prévue à cet effet. La mise hors service de la ligne dans ces conditions n'entraîne pas la résiliation du Contrat avec le Client. Le Service est réactivé par la remise d'une nouvelle carte SIM au Client. Des frais de suspension, de remplacement de la carte SIM et de réactivation peuvent être facturés au Client.

## 2. ACCÈS AUX SERVICES DE TELEPHONIE MOBILE

Le Client est seul responsable de l'utilisation du Service de téléphonie. Le Client s'engage à utiliser le ou les Service(s) souscrit(s) conformément à l'usage pour lequel il(s) a(ont) été conçu(s) et pour lequel il(s) est(sont) commercialisé(s) et à effectuer une utilisation des Services selon une politique « Fair Use » garantissant une utilisation appropriée et non excessive des services et notamment lorsque les offres comprennent des communications illimitées.

### Restriction d'accès:

L'utilisation de la connexion d'un service de téléphonie s'accompagne d'une politique de Fair Use. Cette politique signifie que l'utilisateur a le droit d'utiliser les services de manière illimitée lorsque le Client a souscrit ce type de Contrat mais il doit effectuer une utilisation des Services en bon père de famille (non excessive) et doit garantir qu'il fera une utilisation appropriée des offres de Services illimités.

L'usage anormal ou excessif est défini en fonction de chaque abonnement et est précisé sur les contrats et/ou publicités. Dans le cas où la politique de Fair Use ne serait pas respectée, l'Opérateur pourra procéder à l'envoi d'un avertissement, par tout moyen (courrier, email, sms, etc...) enjoignant au Client de limiter ses consommations. Dans le cas où le Client ne tiendrait pas compte de cet avertissement, l'Opérateur se réserve le droit de facturer les consommations supplémentaires, au tarif en vigueur (liste des prix disponible sur [www.eltrona.lu](http://www.eltrona.lu)), de suspendre ou de limiter l'accès de ce Client jusqu'à la fin de la période de facturation en cours.

Si les limites de l'usage anormal ou excessif ne sont pas définies par le contrat et/ou les publicités, peuvent être considérés comme tel, une consommation mensuelle atteignant 30h d'appel, 2000 sms ou 5 Go de data. Dès lors que l'une de ces limites est atteinte, l'Opérateur pourra considérer que la politique de Fair Use, ci-dessus définie, n'est pas respectée.

Spécificité de la data illimitée : Le réseau mobile (3G) étant mutualisé entre tous ses abonnés, l'Opérateur se réserve la possibilité, afin de leur en permettre l'accès dans des conditions optimales, de limiter les débits des utilisateurs procédant à des échanges de données par mois trop importants et ne respectant pas la politique de Fair Use, ci-dessus définie.

Réseau 3G : Il est possible que les zones couvertes par le réseau 3G ne le soient pas de manière continue ou que le réseau soit perturbé. En cas d'indisponibilité du réseau 3G, les communications passeront sur le réseau 2G.

Roaming : La zone couverte par un réseau mobile ne s'arrête pas aux frontières géographiques. Selon les réglages choisis par le Client sur son téléphone mobile, il est possible en zones frontalières que la connexion soit effective sur un réseau étranger. L'Opérateur ne pourra être tenu pour responsable des coûts liés à un usage en roaming, y compris sur le territoire luxembourgeois.

Le Client est informé des éventuels risques inhérents à l'utilisation d'un terminal, plus particulièrement des dangers pouvant résulter de l'utilisation du terminal pendant la conduite d'un véhicule. L'Opérateur ne peut être tenu responsable du dommage qui résulterait d'un accident causé par l'utilisation du terminal pendant la conduite d'un véhicule.

Le Client est informé des éventuelles perturbations que le terminal peut induire sur certains équipements sensibles tels que des appareils médicaux, avions, et autres. Il est dès lors impératif que les instructions données par les personnes responsables de tels équipements soient respectées de façon stricte. L'Opérateur ne peut être tenu responsable du dommage qui résulterait du non-respect de telles instructions.

### 3. FACTURATION

La facturation commence à la date d'activation déterminée par l'Opérateur.

Les options, tarifs et conditions de paiement sont stipulés sur le Formulaire de souscription, signé par le client. Dans le cas où le client modifierait sa formule de contrat, il serait redevable du nouveau tarif à compter de la prise d'effet de la modification de la formule du contrat.

Les frais du premier mois d'abonnement au Service sont calculés au prorata du nombre de jours.

Les communications sont mesurées en unités de temps et sont facturées sur base des tarifs en vigueur. La liste des tarifs peuvent être obtenus sur simple demande auprès de l'Opérateur ou chez un des ses revendeurs agréés. Elle est également consultable sur le site : [www.eltrona.lu](http://www.eltrona.lu).

Un service « illimité » peut exclure certains numéros, services ou lieu (type 800, 900, jeux, televoting, services érotiques, etc.) qui, de ce fait, donneront droit à une facturation aux tarifs en vigueur pour le même appel dans le cadre d'un forfait conventionnel.

L'Opérateur accorde un crédit d'appel à chaque Client. Dans l'hypothèse où le Client venait à dépasser ce crédit, l'Opérateur se réserve le droit de l'avertir, lui demander de payer une garantie ou une avance sur facture et, le cas échéant, de bloquer les appels sortants jusqu'à apurement de tout ou partie de la somme exigée.

Le Service permet, à certaines conditions, la transmission de données (SMS, WAP, GPRS, MMS, UMTS...). Celle-ci peut s'effectuer par différents moyens, certains étant automatiquement mis à la disposition du Client, d'autres étant soumis au choix par le Client d'une option spéciale, dont la date d'activation pourra être différente de la date d'activation du Service Téléphonie mobile de l'Opérateur. L'utilisation de ces services optionnels par le Client, qu'ils soient mis automatiquement à sa disposition ou pas, implique son acceptation des conditions tarifaires y relatives.

Les factures émises par l'Opérateur sont dues pour l'intégralité des communications passées par le Client à partir de la date de mise en service de la première ligne. Les factures sont établies tous les mois. Dans le cas où, au terme d'une période de facturation, le Client a un montant de consommation inférieur à 5 EUR TTC, les factures peuvent être établies tous les 2 mois.

### 4. DUREE DE L'ABONNEMENT

Sauf mention contraire, le Contrat de téléphonie mobile est conclu pour une durée indéterminée avec une durée minimale d'engagement et prend effet à la date de première mise en service de l'abonnement.

### 5. PORTABILITE

La Portabilité du numéro de téléphone est un service proposé à tout client d'un opérateur lui permettant de souscrire un contrat auprès d'un autre opérateur national tout en conservant le même numéro de téléphone. Le Client reconnaît que la possibilité de transfert ultérieur vers une autre ligne n'est pas garantie. L'inexécution de la portabilité d'un numéro par l'Opérateur ou par un opérateur tiers ne peut donner lieu à un dédommagement du Client.

Portabilité entrante : Le Client est titulaire d'un numéro actif chez un autre opérateur. Il fait une demande de portabilité du numéro auprès de l'Opérateur, qui se charge de la procédure de portabilité auprès de l'ancien opérateur.

Portabilité sortante : Le Client souhaitant transférer l'usage de son numéro mobile vers un autre opérateur mobile doit formuler sa demande auprès de ce dernier, qui s'occupera de toutes les formalités nécessaires.

Une demande de portabilité sortante vaut résiliation et sera traitée comme telle par l'Opérateur, qui fera application des règles relatives à la résiliation du contrat entre l'Opérateur et le Client prévues dans les présentes conditions particulières et des Conditions Générales des Services de l'Opérateur. En cas de contrat avec durée minimale d'engagement, une demande de portabilité du numéro n'entraîne en aucun cas une réduction de la durée minimale d'engagement et le Client reste tenu de son obligation de paiement de son abonnement pour les mois restants de son engagement minimal.

La portabilité du numéro n'autorise pas le transfert des autres services dont le Client bénéficie au titre des autres contrats souscrit auprès de l'Opérateur.

### 6. ANNUAIRES

L'Opérateur fait publier avec une périodicité fixée par elle les informations des Clients de téléphonie dans des annuaires téléphoniques. Ces annuaires peuvent être constitués sous forme de banques de données accessibles au public.

Les annuaires comprennent tous les numéros, indicatifs d'appel ou clefs d'accès dont le titulaire n'a pas expressément demandé qu'ils n'y figurent pas.

L'abonnement ordinaire à un service pour lequel un annuaire est publié donne droit à une inscription gratuite selon un standard défini. L'inscription aux annuaires est faite suivant les indications de l'abonné et sous sa seule responsabilité. Des omissions ou inscriptions erronées éventuelles ne peuvent donner lieu à indemnité. Le Client peut demander par écrit des modifications, adjonctions ou suppressions d'inscriptions.