

CONDITIONS GENERALES APPLICABLES AUX SERVICES DE TELECOMMUNICATION

■ 1. - PORTÉE

Les présentes dispositions s'appliquent à tous les services de télécommunication offerts au public par l'Entreprise des Postes et Télécommunications, établie et ayant son siège à 8A, Avenue Monterey, adresse postale L-2020 Luxembourg, dénommée ci-après l'entreprise. Des services particuliers peuvent être prestés sur base de contrats spécifiques qui complètent ou modifient les conditions générales.

■ 2. - ACCÈS AUX RÉSEAUX ET AUX SERVICES

2.1. Sur demande et dans la mesure où les conditions techniques et d'exploitation le permettent, l'entreprise met en œuvre les moyens nécessaires pour fournir au client à des conditions identiques, équitables et non discriminatoires, l'accès aux réseaux, le service téléphonique, le service des voies louées ainsi que le service de mobiloophonie.

Le service téléphonique consiste à acheminer des communications téléphoniques nationales et internationales en provenance ou à destination du point de terminaison du réseau. Il comprend toutes les fonctionnalités permises pour l'exploitation du réseau ainsi que les services suivants:

- la signalisation en fréquences vocales (DTMF),
 - la numérotation en clavier,
 - une facturation de base, ou à la demande du client, une facturation détaillée gratuite,
 - la sélection directe à l'arrivée (ou un complément de services offants des fonctions équivalentes),
 - le renvoi automatique d'appel,
 - l'identification de la ligne d'appel,
 - la portabilité du numéro, si elle est techniquement réalisable.
- Le service des voies louées consiste à offrir des circuits qui offrent une capacité de transmission déterminée entre les points de terminaison du réseau.

Le service de mobiloophonie consiste à fournir des communications sans fil permettant la radio-communication avec des abonnés, des usagers itinérants ou des fournisseurs de services.

Le réseau permet également d'accéder à d'autres services fournis par l'entreprise ou à des services fournis par des tiers.

2.2. La demande d'accès aux services vaut acceptation implicite de contraintes éventuelles émanant d'une administration ou exploitation privée reconnue étrangère sur l'application desquelles l'entreprise n'a pas d'influence.

2.3. Il est donné suite aux demandes d'accès dans la mesure des possibilités techniques de l'entreprise.

2.4. Un abonnement ne peut être établi qu'au nom d'une seule personne physique ou morale.

2.5. L'entreprise peut toutefois admettre, en cas de mise à disposition d'une voie louée, l'établissement d'un abonnement au profit des deux clients impliqués. Ceux-ci sont alors solidairement responsables à l'égard de l'entreprise du paiement des factures et dans tous les cas où les présentes conditions générales impliquent une responsabilité du client.

2.6. L'entreprise accorde des abonnements ordinaires ou temporaires aux services de télécommunication dont les durées respectives sont fixées en fonction des spécifications particulières des services concernés.

2.7. L'entreprise fournit l'accès aux services et remédie aux dérangements du réseau dans le respect de ses obligations de qualité de service et de qualité des communications conformément aux termes de la licence qui lui a été attribuée le 20 janvier 1999.

■ 3. - DÉLAIS

3.1. L'entreprise procède aux travaux demandés dans les meilleurs délais, en fonction des possibilités techniques, de sa charge de travail et de ses moyens. Elle prend soin de ne pas abîmer les locaux du client au-delà des traces inévitables inhérentes aux travaux d'installation à effectuer.

3.2. L'entreprise s'engage à mettre tout en œuvre pour réaliser les raccordements dans un délai maximum de 5 jours s'il s'agit d'un simple raccordement avec point de terminaison existant ou convient avec le client d'une date de mise en service de l'accès au réseau si la situation de l'immeuble à raccorder ne permet pas de respecter le délai de 5 jours. Cette date peut être modifiée d'un commun accord avec le client.

En cas de dépassement des délais prévus, le client a droit à une indemnité équivalente à un mois d'abonnement au service téléphonique souscrit, hormis les cas de force majeure, cas fortuit ou cause étrangère. Cette indemnité est portée à 2 mois d'abonnement si le délai est dépassé de plus de 15 jours.

3.3. L'entreprise s'engage à rétablir le service téléphonique avant la fin du jour ouvrable qui suit le jour où le client signale un dérangement ou convient d'une date avec le client si l'importance de la réparation l'exige.

Le prix de l'abonnement est remboursé à la demande du client si une interruption du service y relative ne lui incombant pas a persisté passé ce délai, à moins que le retard soit imputable au client, à un autre opérateur ou qu'il s'agisse d'un cas de force majeure, cas fortuit ou cause étrangère.

Si le montant à rembourser dépasse le quadruple du prix d'un abonnement au service téléphonique de base, le dégrèvement se fait au prorata des jours d'interruption du service. Toutefois pour les voies louées le dégrèvement est appliqué au prorata des heures d'interruption, si une période de non fonctionnement d'au moins 24 heures consécutives pour un circuit national, de 3 heures pour un circuit continental ou d'une heure pour un circuit intercontinental a été constatée.

■ 4. - INSTALLATIONS DE L'ENTREPRISE CHEZ LE CLIENT

4.1. L'entreprise reste propriétaire des équipements et installations éventuellement mis à la disposition des clients. Elle peut leur vendre également des équipements.

4.2. Elle décide de la façon d'établir les conducteurs et les équipements tant à l'extérieur qu'à l'intérieur des immeubles.

Lorsqu'elle accepte d'effectuer l'installation sous d'autres conditions, sur demande du client, ce dernier en supporte les frais supplémentaires.

4.3. 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'entreprise. Pour certains services de télécommunication il doit en outre fournir une prise secteur. Si ces conditions ne sont pas remplies l'installation peut être refusée.

4.4. L'entreprise peut, pour les nécessités du service, modifier ou faire modifier ses équipements et installations.

4.5. Elle fixe les numéros ou indicatifs d'appel.

4.6. Si elle doit procéder à des transformations techniques comportant une modification de numéros ou indicatifs d'appel, elle en prévient les clients concernés à l'avance qui ne peuvent cependant prétendre à aucune indemnisation de ce fait.

4.7. L'abonnement téléphonique de base comporte le raccordement au réseau public de télécommunication et l'installation d'une tête de câble terminale ou d'une boîte de connexion dans le voisinage de l'entrée du câble de l'entreprise dans le bâtiment de l'abonné.

4.8. L'entreprise détermine les conditions de câblage et d'installation internes, les regroupements de lignes ainsi que les obligations en matière d'adaptation des installations à la charge de trafic.

4.9. Elle installe les lignes, prises et équipements de télécommunication aux endroits préférés par le client à moins que les emplacements choisis ne soient incompatibles avec les prescriptions techniques ou donnent lieu à des frais extraordinaires, auquel cas ces derniers sont facturés séparément au client.

4.10. 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 des appareils et des lignes à l'endroit désigné par le client, l'entreprise sursoit à la pose des appareils et des lignes. Il appartient aux parties en cause de saisir le tribunal compétent afin de trancher le différend.

■ 5. - INSTALLATIONS PRIVÉES

5.1. Aucun matériel pouvant perturber ou détériorer les équipements et les installations de télécommunication ne pourra être connecté au réseau.

5.2. Les travaux de connexion au réseau ne peuvent être effectués que par des sociétés autorisées à ces fins. L'entreprise a le droit de vérifier les installations en question.

5.3. L'entreprise peut suspendre le service avec des installations lorsqu'elles affectent la sécurité du fonctionnement du réseau, lorsqu'elles mettent en danger des personnes ou les équipements du réseau.

■ 6. - MODIFICATIONS AUX INSTALLATIONS ET ÉQUIPEMENTS

6.1. Le client peut demander en tout temps des modifications aux installations et aux équipements relatifs à son abonnement.

6.2. Les modalités d'une transcription d'un abonnement d'une personne à une autre sont fixées par l'entreprise.

6.3. Le client qui, en cas de départ, quitte son installation, est tenu, au moins quinze jours à l'avance, soit de faire résilier son abonnement, soit de demander le déplacement de son raccordement et installation vers une autre adresse, soit d'introduire une déclaration de reprise. Le client reste responsable du paiement de toutes les factures ainsi que de l'usage fait des installations relatives à son abonnement, tant que son abonnement n'aura pas été déplacé, résilié ou repris.

6.4. Si l'entreprise apprend qu'une installation a été délaissée par un client, elle procède au blocage du raccordement et, après une mise en demeure, à une résiliation d'office. Ce client reste responsable du paiement de toutes les factures ainsi que de l'usage fait de l'installation jusqu'à la date de cette résiliation d'office.

■ 7. - RECONDUCTION, SUSPENSION ET RÉSILIATION D'ABONNEMENTS

7.1. Les abonnements ordinaires aux services de télécommunication sont contractés à durée indéterminée. Les abonnements temporaires se renouvellent suivant convention ou de jour en jour.

7.2. Le client qui désire résilier son abonnement ordinaire doit introduire une demande auprès de l'entreprise au moins quinze jours avant la date à laquelle l'abonnement doit prendre fin.

7.3. Le client peut résilier de plein droit le contrat conclu pour une durée minimum à son terme, sous réserve d'un délai de préavis de quinze jours. Le client qui souhaite résilier avant terme reste redevable du montant des abonnements restant à courir sur cette durée.

7.4. Il peut toutefois résilier l'abonnement avec effet immédiat dans le cas prévu au paragraphe 16.2 sous réserve du paiement des factures.

7.5. L'entreprise a le droit de suspendre ou de résilier d'office l'accès aux services de télécommunication, sans indemnité au profit du client et sans préjudice du paiement des factures, si celles-ci n'ont pas été payées dans le délai prévu au paragraphe 8.6.

7.6. Il en est de même si elle y est contrainte par une administration ou une exploitation privée reconnue tierce ou par un deuxième client, si un de ces derniers avait été partie prenante à l'établissement de l'abonnement en question.

7.7. Lorsque la gravité de la situation ou l'intérêt des services de télécommunication l'exige, l'entreprise a le droit de suspendre d'office les abonnements aux services de télécommunication sans indemnité au profit du client et sans préjudice du paiement des factures:

- si le client ne se conforme pas aux prescriptions légales sur les services de télécommunication ou aux présentes conditions générales;
- si 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;
- si le client a procédé à des détériorations répétées et malveillantes des équipements et installations de l'entreprise ou s'il a toléré qu'un tiers y procède.

7.8. La lettre de suspension ou de résiliation, envoyée sous recommandation postale, fixe la date à laquelle la suspension ou la résiliation prend effet. La suspension persiste jusqu'à ce que le client apporte la preuve qu'il a rétabli sa conformité avec les dispositions des présentes conditions générales ou jusqu'à ce que la juridiction compétente l'ait invalidée.

7.9. Le rétablissement éventuel des services se fait dans les délais usuels et dans la limite des possibilités techniques. Le prix pour le rétablissement des services est le même que pour les nouvelles installations.

■ 8. - FACTURATION

8.1. La facturation de la mise en œuvre des circuits et des équipements ainsi que de leur mise en service s'effectue dès l'achèvement des travaux.

8.2. Les redevances des abonnements ordinaires sont dues à partir du jour de la mise en service, jusqu'au jour pendant lequel la résiliation prend effet. Pour le premier et le dernier mois d'abonnement, le décompte se fait au prorata des jours d'utilisation du service à moins de disposition contraire dans la liste de prix.

8.3. Les abonnements temporaires donnent lieu à la facturation des redevances d'abonnement indiquées dans la liste de prix.

8.4. Les factures sont établies en principe une fois par mois sans que les cycles de facturation tiennent compte des mois de calendrier. L'entreprise peut toutefois prévoir des périodes plus étendues ou plus courtes sous réserve d'en informer le client à l'avance.

8.5. Elles comprennent, sauf exemption, également la taxe sur la valeur ajoutée et, le cas échéant, pour certains services précisés dans la liste de prix, la rémunération de prestations fournies par des tiers.

8.6. Les factures sont payables intégralement sans escompte dans un délai de quinze jours prenant cours le lendemain du jour de leur envoi.

8.7. Toutes les factures sont payables par le client afférent quelle que soit la personne qui les aura occasionnées.
8.8. Si l'envergure des travaux à entreprendre pour un client le justifie, l'entreprise peut lui demander des acomptes.

■ 9. - GARANTIES DE PAIEMENT

9.1. L'entreprise peut exiger, lors de l'introduction d'une demande d'abonnement à un service de télécommunication ou lors d'une demande de déblocage d'une installation bloquée d'office, le dépôt d'une somme de garantie ou d'une lettre de garantie bancaire.
9.2. Après un délai de trois ans et au vu du paiement régulier des factures, l'entreprise rembourse les sommes de garantie déposées qui ne sont pas productrices d'intérêts.
9.3. Lorsque et tant qu'il existe des doutes sérieux et documentés sur la solvabilité d'un client, l'entreprise peut, sans préjudice des dispositions qui précèdent, exiger un paiement par anticipation.

■ 10. - CONTESTATION DES FACTURES

10.1. Les documents de comptabilité tenus par l'entreprise font foi jusqu'à preuve du contraire pour le décompte entre parties.
10.2. La contestation éventuelle d'une facture doit être introduite par écrit auprès de l'entreprise endéans les dix jours de l'envoi de ladite facture, la date du tampon postal faisant foi.
10.3. Lorsque les contrôles effectués par l'entreprise sur base de cette contestation font apparaître des erreurs ou défauts à la facture contestée, l'entreprise rembourse au client les sommes payées en trop. S'il est, dans ce cas, impossible de reconstituer la consommation effective, la moyenne de consommation relative aux trois dernières factures est mise en compte en lieu et place de la facture contestée.
10.4. L'introduction de la contestation écrite ne décharge pas le client du paiement de la facture contestée. Il peut cependant, si le montant le justifie, demander à l'entreprise de ne lui facturer qu'une moyenne en attendant que le contrôle à effectuer par l'entreprise soit effectué.

■ 11. - ANNUAIRES

11.1. L'entreprise fait publier avec une périodicité fixée par elle des annuaires des abonnés. Ces annuaires peuvent être constitués sous forme de banques de données accessibles au public.
11.2. 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.
11.3. L'entreprise fixe les modalités relatives aux numéros non publiés et aux numéros d'appels multiples.
11.4. 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.
11.5. Le client peut demander par écrit des modifications, adjonctions ou suppressions d'inscriptions.

■ 12. - RESPONSABILITÉ DU CLIENT

12.1. Le client est tenu de préserver de tous dégâts les installations de l'entreprise qui lui sont confiées. Il n'est pas autorisé à ouvrir ou à démonter ces installations.
12.2. Il est responsable des dommages et dérangements causés aux installations lui confiées par l'entreprise et au réseau public de télécommunication par sa propre faute ou celle d'un tiers qui a utilisé ses installations, par une manœuvre illicite manifeste, par le raccordement et le fonctionnement anormal d'équipements privés, par le feu ou par l'eau.
12.3. Les frais occasionnés pour la réparation de ces dommages ou la levée d'un dérangement, y compris les frais de recherche et de déplacement, sont à charge du client. Il en est de même en cas de demandes d'intervention abusives.
12.4. Toute personne qui a demandé un service et qui y renonce après le début des travaux afférents, doit à l'entreprise les frais que celle-ci a supportés, à moins que l'exécution des travaux n'ait pas été entamée dans un délai raisonnable.
12.5. Le client doit veiller à la restitution à l'entreprise des équipements lui confiés dans le cas où il abandonnerait son installation. Les équipements non récupérés lui sont facturés.

12.6. L'entreprise peut éditer des cartes d'abonnés à des services de télécommunication. En cas de vol ou de perte d'une carte d'abonné à un service de télécommunication le titulaire doit en avvertir immédiatement l'entreprise et le confirmer par envoi recommandé à envoyer le premier jour ouvrable qui suit. Le titulaire d'une carte d'abonné est seul responsable des conséquences résultant de l'utilisation, de l'emploi abusif, de la disparition ou du vol de sa ou de ses cartes. Cette responsabilité subsiste même après la résiliation de son abonnement.
12.7. Le client est responsable de l'utilisation faite des installations et équipements de télécommunication reliés au réseau public, ainsi que du contenu des communications transmises ou des services offerts et doit, le cas échéant, acquiescer au préalable les licences, autorisations, droits d'auteur, etc., nécessaires.
12.8. Il ne doit pas publier ses numéros ou indicatifs d'appel tant qu'ils ne sont pas en service.

■ 13. - RESPONSABILITÉ DE L'ENTREPRISE

13.1. L'entreprise est responsable en cas de retard dans la réalisation des raccordements et la levée des dérangements dans les limites et conditions fixées à l'article 3 des présentes conditions générales.

13.2. L'entreprise assure le bon fonctionnement de ses installations et équipements. Elle les remet en état sur demande du client dans les meilleurs délais, en fonction de sa charge de travail et de ses moyens.

13.3. La responsabilité de l'entreprise en cas de contestation du fonctionnement d'un raccordement ou service est dérogée quand elle démontre leur bon fonctionnement sur l'interface entre les équipements et installations fournis par l'entreprise et ceux fournis par un tiers.

13.4. L'entreprise ne saurait être tenue responsable de la perte ou de la dénaturation de communications ou de messages provoquée par une mauvaise utilisation des installations ou des services par le client.

13.5. La responsabilité de l'entreprise ne saurait par ailleurs être engagée en raison de la nature ou du contenu des communications, messages ou informations acheminés par son réseau.

13.6. L'entreprise ne peut être tenue que des dommages et intérêts qui ont été prévus ou qu'on a pu prévoir lors de la conclusion et de l'exécution du contrat, hormis les cas de dol. Même en cas de dol, les dommages et intérêts ne doivent comprendre, à l'égard de la perte éprouvée par le client et du gain dont il a été privé, que ce qui est la suite immédiate et directe de l'inexécution de la convention. Ainsi les dommages indirects ou immatériels tels que les préjudices financiers et commerciaux, les pertes d'exploitation et de chiffres d'affaires, de clientèle ou de contrat, les manques à gagner, les pertes, détérioration ou dénaturation de données ne sont en aucun cas pris en considération.

13.7. De manière générale, il n'y a lieu à aucuns dommages et intérêts lorsque l'inexécution par l'entreprise de ses obligations ou le retard dans l'exécution proviennent d'un cas de force majeure, cas fortuit ou cause étrangère.

■ 14. - PRIX

14.1. Conformément à la liste des prix des services de télécommunication, le prix des prestations fournies par l'entreprise se décompose de la manière suivante:

14.1.1. Frais d'installation et/ou d'initialisation
La souscription du contrat donne lieu au paiement de frais d'installation et/ou d'initialisation aux prix en vigueur à la date de mise en service. Ceux-ci sont destinés à couvrir le coût de l'accès au service et comprennent les frais de dossier et les frais inhérents aux opérations nécessaires à la mise en service.
Le cas échéant des frais supplémentaires sont facturés aux coûts réels pour des prestations hors standard.

14.1.2. Abonnement

La mise à disposition des services peut donner lieu au paiement d'un abonnement mensuel payable d'avance qui prend effet à compter de la mise en service. Celui-ci est destiné à couvrir les coûts fixes des services.

14.1.3. Prix des communications

Le client trouve le détail de la tarification des communications dans la liste des prix des services de télécommunication, obtenue sur simple demande et publiée conformément aux dispositions légales.

Les communications sont facturées conformément aux consommations enregistrées par le central téléphonique ou le système de gestion du service concerné. Cet enregistrement atteste de l'existence des communications passées au titre du contrat.

14.1.4. Autres prestations

Les autres prestations offertes au titre de ce contrat sont facturées conformément à la liste des prix des services de télécommunication. Cette liste est tenue à la disposition des clients et doit être communiquée sur simple demande des clients.

14.1.5. Ristournes

Des ristournes peuvent être accordées en fonction du montant contractuel et de la durée du contrat pour le service en question.

14.2. Les prix peuvent être modifiés en cours d'exécution du contrat. Les modifications de prix sont portées à la connaissance des clients au plus tard six jours ouvrables avant leur application. Nonobstant l'application de l'article 16 des présentes conditions, pendant ce délai, tout client peut résilier le contrat avec l'entreprise pour le service concerné par la modification.

■ 15. - MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES

L'entreprise se réserve le droit de procéder à des modifications des présentes conditions générales conformément à l'article 7 alinéa (4) de la loi du 10 août 1992 portant création de l'Entreprise des Postes et Télécommunications. L'entreprise publie les modifications apportées aux présentes conditions générales et en insère les références au Mémorial, Recueil administratif et économique, au moins six jours francs avant la mise en vigueur.

■ 16. - DISPOSITIONS GÉNÉRALES

16.1. Les présentes conditions générales et la liste de prix relatifs aux services de télécommunication, telles qu'elles seront, le cas échéant, modifiées conformément aux articles 14 et 15 ci-dessus, lient les parties et s'appliquent de plein droit à tous les abonnés et usagers existants des services de télécommunication de l'entreprise au moment de la mise en vigueur des présentes conditions générales.

16.2. Au cas où un client se trouverait substantiellement lésé par une modification apportée aux dites conditions générales ou liste de prix, il pourra résilier son ou ses abonnements aux services de télécommunication sans qu'il puisse prétendre à une quelconque indemnité de ce fait.

16.3. L'entreprise assure le secret des communications échangées sur ses réseaux ainsi que des données nominatives qu'elle détient de ses clients conformément aux dispositions législatives en vigueur.

16.4. Nonobstant les dispositions sur l'accès aux informations requises par l'administration d'annuaires, le titulaire autorise l'entreprise à exploiter sur support informatique, aux fins d'une gestion efficiente des services faisant l'objet des présentes conditions générales, les données nominatives le concernant. Le client dispose d'un droit d'accès et de modification des données le concernant, conformément à la loi du 2 août 2002 relative à la protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel.

16.5. La gestion du plan national de numérotation est de la compétence exclusive de l'Institut Luxembourgeois de Régulation qui en détermine les règles y relatives.

■ 17. - RÈGLEMENT DES LITIGES

17.1. Sauf stipulation contraire, le siège de l'entreprise est le lieu d'exécution des obligations de l'entreprise envers le client et du client envers l'entreprise.

17.2. Règlement amiable: En cas de difficultés relatives à l'interprétation ou à l'exécution du contrat, l'entreprise 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.

17.3. Règlement judiciaire: A défaut de règlement amiable, les juridictions du Grand-Duché de Luxembourg seront seules compétentes pour toute contestation entre le client et l'entreprise, celle-ci pouvant cependant 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.

Le soussigné déclare avoir lu et approuvé les présentes conditions générales et les accepte.

.....
Nom et prénom du client ou raison sociale

.....
date et lieu de signature

.....
signature du client ou du représentant légal

Il en accepte spécialement et expressément les clauses 6.4., 7.5., 7.6., 7.7., 7.8., 13., 17.2. et 17.3.

.....
Nom et prénom du client ou raison sociale

.....
date et lieu de signature

.....
signature du client ou du représentant légal