

**1. Objet**

**1.1.** Les présentes Conditions Générales de Vente déterminent les droits et obligations des parties, ensemble avec les Conditions Particulières de chaque Service TELKEA TELECOM S.A., le formulaire de demande d'abonnement dûment rempli et signé, et ses avenants éventuels, ainsi que le plan tarifaire correspondant au Service TELKEA TELECOM S.A. choisi par le Client.

**1.2.** Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent au Service TELKEA TELECOM S.A., à l'exclusion de l'équipement technique du Client.

**1.3.** En cas de contradiction entre les présentes Conditions Générales de Vente et les Conditions Particulières du Service TELKEA TELECOM S.A., ce sont ces dernières qui primeront sur les Conditions Générales de Vente.

**2. Souscription au Contrat d'abonnement donnant accès au Service TELKEA TELECOM S.A.**

**2.1.** Le Client qui souhaite souscrire à un Contrat d'abonnement donnant accès au Service TELKEA TELECOM S.A., s'engage à dûment remplir et signer le formulaire de demande d'abonnement et de le remettre, ensemble avec une copie signée des présentes conditions Générales de Vente, à TELKEA TELECOM S.A..

**2.2.** Le Client est notamment tenu de fournir les informations et documents suivants à TELKEA TELECOM S.A. (ci-après « les Données »):

- l'original de la carte d'identité, le passeport ou le permis de conduire (des personnes physiques représentantes ou mandataires de la société),
- une copie des statuts tels que publiés au Mémorial C, ainsi que des modifications statutaires,
- pour les commerçants personnes physiques, un extrait de leur inscription au Registre de Commerce et des Sociétés,
- un certificat de résidence,
- la preuve d'un ordre permanent souscrit au bénéfice de TELKEA TELECOM S.A. et destiné au règlement des factures et redevances, et/ou
- la preuve de la constitution d'un dépôt de garantie au bénéfice de TELKEA TELECOM S.A. et destinée au règlement des factures et redevances, conformément aux dispositions de l'article 10 des présentes Conditions Générales de Vente.

**2.3.** Le client s'engage à informer immédiatement TELKEA TELECOM S.A. par écrit, de tout changement intervenu dans les informations fournies lors de la souscription de la demande d'abonnement, et notamment de tout changement des statuts (forme ou

dénomination sociale, siège social, organes représentants, l'identité des personnes physiques mandataires de la société, composition et détention des parts sociales, etc...), ou de toute information financière (compte bancaire, domiciliation, numéro de carte de crédit, date d'expiration, etc ...).

**2.4.** Le Client est seul responsable de l'exactitude des informations qu'il fournit.

**3. Contrat d'abonnement**

**3.1.** Le formulaire de demande d'abonnement dûment rempli et signé, par le Client constitue, ensemble avec les présentes Conditions Générales de Vente et le plan tarifaire du Service choisi par le Client, le Contrat d'abonnement, à compter de la date de sa signature par TELKEA TELECOM S.A. (ci-après « le Contrat »).

**4. Motifs de refus**

**4.1.** TELKEA TELECOM S.A. se réserve le droit de refuser la demande d'abonnement et par conséquent de fournir le Service TELKEA TELECOM S.A., ou de refuser l'accès à certains Services TELKEA TELECOM S.A., par exemple l'accès aux réseaux étrangers, notamment dans les cas suivants :

- le Client omet ou refuse de fournir les informations et/ou les documents visés à l'article 3 des présentes Conditions Générales de Vente ;
- le Client a fourni des informations incorrectes et/ou fausses ;
- la demande d'abonnement n'a pas été dûment remplie et/ou signée ;
- le Client a omis de remettre un exemplaire signé des présentes Conditions Générales de Vente à TELKEA TELECOM S.A. ;
- le Client n'a pas respecté les obligations lui incombant en vertu du Contrat conclu avec TELKEA TELECOM S.A. ;
- en cas de retard dans le paiement, ou de non-paiement d'une ou de plusieurs factures, et/ou en cas de fraude de la part du Client ;
- le Client n'a pas souscrit l'ordre permanent ou n'a pas fourni le dépôt de garantie, visés aux articles 3 et 10 des présentes Conditions Générales de Vente ;
- l'ordre permanent ou le dépôt de garantie fournis par le Client ne sont plus valables, soit qu'ils ont expiré, ont été résiliés ou annulés, pour quelle que cause que ce soit ;
- en cas d'utilisation par le Client d'un matériel non agréé par la réglementation luxembourgeoise en vigueur, ou d'un matériel inadéquat, empêchant une interopérabilité pertinente avec le Service TELKEA TELECOM S.A., ou susceptible de porter atteinte à celui-ci ou au(x) réseau(x) de télécommunications.

**5. Le terme et la tacite reconduction du Contrat d'abonnement**

**5.1.** Le Contrat d'abonnement au Service TELKEA MOBILE est conclu pour une durée de 12 mois, ou de 24 mois, suivant les dispositions des Conditions Particulières, qui commence à courir à compter de sa signature.

**5.2.** Le Contrat est reconduit tacitement, à chaque fois pour une période de 12 mois, s'il n'a pas été résilié par lettre recommandée, en respectant un préavis d'un mois, avant l'arrivée du terme.

**6. La date de l'activation du Service**

**6.1.** TELKEA TELECOM S.A. s'engage à activer la carte SIM, sauf circonstances exceptionnelles, endéans un délai raisonnable, après acceptation du dossier et après que le Client ait fourni les documents et informations visés à l'article 3 des présentes Conditions Générales de Vente, et qu'il ait rempli et signé le formulaire de demande d'abonnement ainsi que les présentes Conditions Générales de Vente et les Conditions Particulières du Service.

**7. La carte SIM**

**7.1.** Après la signature du Contrat d'abonnement et des présentes Conditions Générales de Vente, ainsi que des Conditions Particulières du Service, TELKEA TELECOM S.A. remet à son Client une carte à microprocesseur, à placer dans l'appareil, afin d'avoir accès au Service TELKEA TELECOM S.A..

**7.2.** La carte SIM est la propriété d'TELKEA TELECOM S.A. et le Client s'engage à la restituer à TELKEA TELECOM S.A., sur première demande, tant au cours d'exécution du Contrat si des contraintes techniques l'exigent, qu'à l'expiration de celui-ci.

**7.3.** La carte SIM contient toutes les données d'identification du Client à travers le réseau. Elle représente l'abonnement du Client au réseau et au Service TELKEA TELECOM S.A..

**7.4.** L'accès à la carte SIM est sécurisé par un code secret PIN (Personal Identification Number).

**7.5.** Le Client recevra, sur demande, un nom d'utilisateur et un mot de passe, lui donnant accès à la gestion de son compte. Le Client en est responsable et il pourra les modifier librement suivant certaines modalités.

**7.6.** Le Client s'engage à ne pas céder, louer, détruire ou dégrader la carte SIM, de quelque manière que ce soit.

**7.7.** Le Client est tenu de prendre toutes les précautions nécessaires pour éviter les utilisations abusives ou malveillantes de la carte SIM.

**7.8.** Toute tentative de contrefaçon des données d'identification technique décrites dans la carte SIM est interdite et peut entraîner la suspension ou la résiliation du Contrat, ainsi que

le paiement de dommages-intérêts en cas de préjudice subi par TELKEA TELECOM S.A..

**7.9.** Le Client est tenu d'informer, sans délai, TELKEA TELECOM S.A., de tout vol ou perte de sa carte SIM, afin de permettre à TELKEA TELECOM S.A. de bloquer la carte volée ou perdue, sous peine de devoir prendre à sa charge exclusive les frais de communication, d'utilisation et/ou de redevances postérieurs au vol ou à la perte.

**7.10.** En cas de perte ou de vol de la carte SIM, le Client est tenu d'envoyer à TELKEA TELECOM S.A. une déclaration écrite de perte ou de vol, accompagnée d'une copie de sa carte d'identité. Ce n'est qu'après la réception de cette déclaration écrite par TELKEA TELECOM S.A., que le Client pourra recevoir une nouvelle carte SIM.

**7.11.** Des frais de blocage et/ou de réactivation, à concurrence de 30 Euros, peuvent être facturés au Client en cas de vol ou de perte de la carte SIM.

**7.12.** En cas d'endommagement de la carte SIM, suite à une mauvaise manipulation effectuée par le Client, une nouvelle carte SIM lui sera attribuée sur demande écrite. Des frais de renouvellement de la carte SIM peuvent être facturés au Client, pour un montant de 30 Euros.

## **8. Le numéro d'appel**

**8.1.** Après la signature du Contrat et des présentes Conditions Générales de Vente, ainsi que des Conditions Particulières du Service, TELKEA TELECOM S.A. attribue au Client un numéro d'appel.

**8.2.** Sauf convention contraire, le Client ne peut exiger un numéro de téléphone déterminé, qu'il s'agisse d'une première attribution, ou d'une attribution intervenant suite à un changement du numéro de téléphone demandé par le Client conformément à l'article 9.4. des présentes Conditions Générales de Vente.

**8.3.** En cas de convention prévoyant le droit du Client de choisir un numéro de téléphone déterminé, celui-ci ne lui sera attribué que s'il est encore disponible, c'est-à-dire s'il n'a pas déjà fait l'objet d'une attribution .

**8.4.** Tout changement de numéro de téléphone n'intervient que sur demande expresse et écrite du Client.

**8.5.** En cas de changement de numéro, des frais peuvent être facturés au Client.

**8.6.** TELKEA TELECOM S.A. se réserve par ailleurs le droit de modifier, en raison d'impératifs techniques, le numéro de téléphone qu'elle a attribué au Client, moyennant un délai de préavis d'un mois.

**8.7.** La modification du numéro de téléphone opéré par TELKEA TELECOM S.A., pour des

contraintes techniques, ne saurait en aucun cas donner lieu à des dommages-intérêts.

**8.8.** Au cas où le Client introduit une demande de portage de son numéro vers un autre opérateur, avant l'arrivée du terme de son Contrat d'abonnement avec TELKEA TELECOM S.A., il s'engage à payer à TELKEA TELECOM S.A. la totalité des redevances restant à échoir jusqu'au terme.

**8.9.** Le Client professionnel qui souscrit à un abonnement TELKEA TELECOM S.A., se trouve automatiquement exclu de l'annuaire universel, sauf s'il en a fait la demande expresse, préalable et par écrit à TELKEA TELECOM S.A., au moment de la conclusion du Contrat.

## **9. Dépôt de garantie**

**9.1.** TELKEA TELECOM S.A. se réserve le droit d'exiger, tant lors de la souscription au Contrat d'abonnement, qu'au cours de l'exécution du Contrat, la constitution d'un dépôt de garantie.

**9.2.** Ce dépôt de garantie se fait, suivant les instructions de TELKEA TELECOM S.A., soit auprès d'un établissement bancaire, soit directement auprès d'TELKEA TELECOM S.A..

**9.3.** Le Client doit constituer ce dépôt de garantie, notamment à la suite d'un retard de paiement, d'un incident de paiement, lorsque le montant des communications du Client le justifie, en cas de dépassement du crédit d'appel, ou encore lorsque les informations et/ou documents fournis par lui sont incomplets ou inexacts.

**9.4.** Si la constitution du dépôt de garantie n'est pas effectuée à la date indiquée par TELKEA TELECOM S.A., la demande de souscription au Contrat d'abonnement sera refusée, respectivement le Contrat sera automatiquement résilié sans préavis ni autre formalité, et sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnité.

**9.5.** La somme déposée en garantie ne porte aucun intérêt.

**9.6.** Le Client autorise TELKEA TELECOM S.A. à procéder à la compensation entre ses dettes envers TELKEA TELECOM S.A., et le montant déposé en garantie, sans distinction de la nature ou du montant de la dette.

**9.7.** A l'arrivée du terme, ou suite à la résiliation du Contrat, TELKEA TELECOM S.A. s'engage à restituer au Client, endéans un délai raisonnable, le solde éventuel, après avoir procédé à la compensation de toutes les dettes, échues ou venant à échoir, du Client envers TELKEA TELECOM S.A., avec les sommes déposées.

## **10. Facturation et modalités de paiement**

**10.1.** TELKEA TELECOM S.A. adresse au Client une facture mensuelle qui, outre les mentions légalement prescrites, contient, notamment :

- 10.2.** les frais d'activation du Service ;
- la redevance correspondant au Service TELKEA TELECOM S.A. objet du Contrat d'abonnement ;
  - les redevances correspondant aux éventuelles options payantes choisies par le Client ;
  - les frais liés à la consommation et/ou à l'activation de services de transmission de données ou de plates-formes de contenu numérique, tels que les services Premium, qui ne sont pas compris dans la redevance du Service TELKEA TELECOM S.A., objet du Contrat d'abonnement ;
  - le coût des communications mobiles nationales, d'itinérance internationale et du trafic data ;
  - tous autres frais tels que les frais d'activation d'une nouvelle carte SIM suite au vol ou à la perte de la carte SIM d'origine, des frais de blocage ou de déblocage, etc, ... .

**10.3.** Le coût des communications, ainsi que les redevances du Service TELKEA TELECOM S.A., objet du Contrat d'abonnement, sont exigibles à la date indiquée sur la facture.

**10.4.** Dans tous les cas, le Client est informé que les redevances mensuelles sont dues entièrement, même si le Client n'a pas utilisé le Service, ou s'il ne l'a utilisé qu'en partie, et ce pour quelque motif que ce soit.

**10.5.** Notamment, les redevances correspondant aux premier et dernier mois d'abonnement, pour les Contrats signés au cours du mois, sont dues pleinement. De même, les redevances sont dues pleinement, dans le cadre de Contrats donnant droit, mensuellement, à la fourniture d'une quantité déterminée de Service(en termes de Méga bits, de nombre d'heures d'appels, de nombre de SMS, etc...), lorsque le Client n'a pas consommé la totalité du Service auquel il avait droit.

**10.6.** La facturation de certains services de transmission de données pourra se faire en fonction du temps de communication, de la quantité d'informations transmises ou d'une combinaison des deux.

**10.7.** Toute réclamation relative aux factures doit être adressée par écrit à TELKEA TELECOM S.A., dans les deux semaines suivant la date d'établissement de la facture litigieuse. Passé ce délai, le Client est réputé avoir accepté la facture, dans son principe et son montant.

**10.8.** L'introduction d'une réclamation ne dispense pas le Client de son obligation de paiement de la partie non contestée, endéans le délai stipulé à l'article 11.2. des présentes Conditions Générales de Vente.

**10.9.** Tout document servant de base à la facturation, établi par TELKEA TELECOM S.A., prime sur les autres éléments de preuve.

**10.10.** TELKEA TELECOM S.A. ne pourra être tenue responsable des données de facturation transmises par des tiers pour les services fournis par ceux-ci.

**10.11.** Le Client s'engage à payer les factures, endéans le délai stipulé sur celles-ci, par les moyens de paiement suivants :

- o par virement bancaire ;
- o par domiciliation bancaire.

**10.12.** Le Client peut obtenir auprès de TELKEA TELECOM S.A. et/ou via son site Internet, un duplicata de la facture. TELKEA TELECOM S.A. se réserve le droit de facturer des frais administratifs à concurrence de 10 euros, pour chaque duplicata envoyé par courrier.

**10.13.** Les créances et factures d'TELKEA TELECOM S.A. sont, de plein droit et sans aucune formalité ni préavis, productives d'intérêts au taux légal, à la date d'échéance.

**10.14.** Tout retard de paiement est susceptible d'entraîner dans le chef du Client, outre l'obligation de paiement d'intérêts de retard, l'obligation de paiement d'une indemnisation pour les frais de recouvrement, d'un montant forfaitaire de 50 Euros.

**10.15.** Outre le montant forfaitaire visé à l'article 10.14. ci-dessus, TELKEA TELECOM S.A. est en droit de réclamer au Client, une indemnisation pour tous les autres frais de recouvrement, tels que les frais d'avocat, et ce sans préjudice des dispositions des articles 27 et 28 des présentes Conditions Générales de Vente.

## **11. Les obligations du Client**

**11.1.** Le Client s'engage à utiliser le Service TELKEA TELECOM S.A. en bon père de famille, conformément aux dispositions du Contrat et des lois et règlements en vigueur, notamment l'ordre public et les bonnes mœurs.

**11.2.** Le Client veille à ce que ses salariés utilisent le Service TELKEA TELECOM S.A. en bon père de famille, conformément aux dispositions du Contrat et des lois et règlements en vigueur et dans le respect de l'ordre public et des bonnes mœurs.

**11.3.** Il s'engage par ailleurs à n'utiliser le Service TELKEA TELECOM S.A. que pour son propre usage professionnel, commercial, industriel, artisanal ou libéral. Notamment, le Client et/ou ses salariés ne peuvent en aucun cas revendre, directement ou indirectement, du trafic téléphonique mis à leur disposition par TELKEA TELECOM S.A..

**11.4.** Il est interdit au Client, ainsi qu'à ses salariés, de poser, directement ou indirectement des actes susceptibles d'endommager l'intégrité,

ou la fiabilité du réseau, ou de porter atteinte à l'interconnexion des réseaux ou du trafic de télécommunications, ou de perturber le Service TELKEA TELECOM S.A..

**11.5.** Le Client s'engage à n'utiliser que des appareils agréés conformément à la réglementation luxembourgeoise en vigueur et en parfait état de fonctionnement. Il s'interdit de relier aux appareils et à leurs accessoires, tout autre élément pouvant entraîner des perturbations du Service TELKEA TELECOM S.A..

**11.6.** Le Client est conscient qu'en activant et/ou en consommant, directement et/ou par l'intermédiaire de ses salariés, des services non-compris dans la redevance du Service TELKEA TELECOM S.A. objet du Contrat d'abonnement, tels que les services Premium ou Itinérance, il prendra à sa charge exclusive, les frais liés à la consommation et/ou à l'activation de tels services, même s'il n'a pas donné son accord à ces consommations ou activations, et même si ses salariés ont agi en dehors de leurs fonctions ou à titre purement privé.

**11.7.** Le Client s'engage à tenir TELKEA TELECOM S.A. quitte et indemne de toute condamnation susceptible d'être prononcée à son encontre, du fait d'une utilisation non-conforme du Service par le Client et/ou par ses salariés, et/ou du fait de la violation par le Client ou ses salariés, de l'une ou de plusieurs des obligations, découlant du Contrat, et/ou des lois et règlements en vigueur.

**11.8.** Le Client s'engage à tenir TELKEA TELECOM S.A. quitte et indemne du paiement de tout frais lié à la consommation et/ou à l'activation de services non-compris dans la redevance du Service TELKEA TELECOM S.A., objet du Contrat d'abonnement, tels que les services Itinérance et Premium.

**11.9.** La non-exécution, ou le retard dans l'exécution de l'une quelconque de ses obligations découlant du Contrat et des Conditions Générales de Vente, donne lieu au paiement de dommages et intérêts de la part du Client.

## **12. La responsabilité du Client**

**12.1.** Le Client est entièrement responsable des faits, agissements ou omissions de ses salariés, dans le cadre et même en dehors de leurs fonctions, notamment en cas d'utilisation excessive ou abusive du Service, par ces derniers.

**12.2.** Le Client est tenu au paiement de dommages-intérêts, pour tout acte, fait ou omission de ses salariés, en contravention avec les dispositions du Contrat, des Conditions Générales de Vente et/ou des lois et règlements en vigueur.

**12.3.** Le Client se porte garant du règlement de tout frais et de toute facture, relatifs à l'utilisation du Service, même en cas d'utilisation

excessive ou abusive par ses salariés, sans pouvoir opposer à TELKEA TELECOM S.A. d'exceptions tenant à l'utilisation du Service par ses salariés, en dehors de leurs fonctions, ou à titre purement privé.

**12.4.** Le Client est entièrement responsable de tout acte ou omission de ses salariés, en contravention aux droits d'auteur attachés aux Logiciels mis à disposition du Client par TELKEA TELECOM S.A..

## **13. Utilisation excessive ou abusive du Service TELKEA TELECOM S.A.**

**13.1.** Le Client est seul responsable de l'utilisation du Service.

**13.2.** Le Client s'engage à utiliser le Service en bon père de famille, s'abstenant de toute utilisation excessive ou abusive, notamment lorsqu'il bénéficie d'offres comprenant des communications dites « illimitées ».

**13.3.** Une utilisation excessive du Service correspond à une durée d'appel, et/ou à une quantité de data, qui dépassent de par leur volume, une quantité pouvant être considérée comme raisonnable, pour toute personne physique ou morale utilisant le Service pour ses besoins exclusivement professionnels, commerciaux, industriels, artisanaux, ou libéraux.

**13.4.** Une utilisation excessive ou non-conforme du Service TELKEA TELECOM S.A., donne lieu au paiement de dommages et intérêts de la part du Client.

## **14. Protection des Données**

**14.1.** Traitement et Responsable des Données

**14.2.** TELKEA TELECOM S.A. s'engage à traiter les Données fournies par le Client, dans le respect des lois et règlements en vigueur, notamment de la loi modifiée du 2 août 2002 relative à la protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel et de la loi du 30 mai 2005 concernant la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques.

**14.3.** Finalités du traitement

**14.4.** Les Données sont traitées afin de permettre l'exécution des contrats de prestation du Service TELKEA TELECOM S.A. et/ou de fourniture de matériel, aux fins de facturation, du recouvrement de créances, de la comptabilité, ainsi qu'à toutes autres fins liées directement ou indirectement aux services prestés, telles que les études de marché, le contrôle de qualité des services et le respect des lois et règlements applicables à TELKEA TELECOM S.A. dans le cadre de ses activités. Les Données sont également traitées aux fins de gestion de la relation commerciale avec le Client et notamment la fourniture d'informations

commerciales et la prospection directe pour d'autres services similaires ou liés offerts par des entités du groupe TELKEA TELECOM S.A. à Luxembourg ou à l'étranger ou par des tiers. Le Client consent expressément à ce que les Données soient traitées à de telles fins. Le Client dispose du droit de s'opposer sur demande et gratuitement au traitement des Données à ces fins de prospection ainsi qu'à la communication des données à d'autres entités du groupe TELKEA TELECOM S.A. ou à des tiers. TELKEA TELECOM S.A. traite les Données y compris les données de localisation (données indiquant la position géographique de l'équipement terminal du Client), pour répondre à ses obligations légales et réglementaires, et peut notamment fournir des données relatives à l'identification et à la localisation du Client aux autorités compétentes dans le cadre de leurs missions légales, y compris en relation avec des appels à des services d'urgence.

**14.5. Destinataire des données**

Les Données pourront être transmises par TELKEA TELECOM S.A. à d'autres entités du groupe TELKEA à Luxembourg ou à l'étranger ou à des tiers. Les Données pourront également être transmises à toute autorité compétente dans le cadre de leurs missions légales ou aux fins de règlement des conflits.

**14.6. Droit d'accès et de rectification**

Le Client dispose d'un droit d'accès à ses données personnelles, ainsi que d'un droit de rectification qu'il peut exercer en en faisant la demande expresse à TELKEA TELECOM S.A..

**15. Le consentement du Client aux techniques de communication à distance**

**15.1.** En apposant sa signature sur les présentes Conditions Générales de Vente, le Client donne son consentement préalable à TELKEA TELECOM S.A., d'utiliser à son encontre des systèmes de communication à distance tels que le système automatisé d'appel sans intervention humaine, la télécopie, le téléphone et le courrier électronique.

**15.2.** A cette fin, le Client consent expressément à ce que ses coordonnées, électroniques, téléphoniques et de téléfax soient exploitées par TELKEA TELECOM S.A. ainsi que toute autre entité du groupe TELKEA TELECOM S.A., à des fins de prospection pour des produits ou services analogues.

**15.3.** Le Client dispose du droit de s'opposer, sans frais et par écrit, en ce compris par courrier électronique, à l'envoi de communications commerciales par TELKEA TELECOM S.A. et/ou par d'autres entités du groupe TELKEA TELECOM S.A. et/ou des tiers.

**16. Modification des présentes Conditions Générales de Vente et des tarifs du Service TELKEA TELECOM S.A.**

**16.1.** TELKEA TELECOM S.A. se réserve le droit de modifier, en tout ou partie, les présentes Conditions Générales de Vente, ainsi que les tarifs applicables au Service TELKEA TELECOM S.A., sans aucune indemnité pour le Client.

**17. Modification des prestations et/ou du matériel**

**17.1.** Par suite de nécessités liées à l'exploitation ou à l'organisation du Service TELKEA TELECOM S.A., celle-ci peut être amenée à modifier le contenu ou les caractéristiques de ses prestations faisant l'objet du Contrat, sans toutefois pouvoir en modifier les caractéristiques essentielles.

**17.2.** De telles modifications édictées par des impératifs techniques ne donnent droit à aucun dédommagement dans le chef du Client.

**17.3.** De même, suite à certaines contraintes et/ou évolutions techniques, l'accès au Service TELKEA TELECOM S.A. peut nécessiter, au cours de l'exécution du Contrat, le changement, le remplacement ou l'achat d'un ou de plusieurs matériels nouveaux, tels qu'un nouveau modèle de téléphone portable, un nouveau décodeur, etc.... De tels changement, remplacement ou achat, ne donnent droit à aucun dédommagement dans le chef du Client.

**17.4.** En matière de communications en itinérance, le Service TELKEA TELECOM S.A. ainsi que sa tarification sont susceptibles de modifications, en fonction de la zone géographique où le Client utilise le Service, ainsi que suite aux différents accords commerciaux conclus par TELKEA TELECOM S.A..

**18. L'obligation générale d'information**

**18.1.** En sa qualité d'opérateur de services de la Société de l'Information, TELKEA TELECOM S.A. a une obligation générale d'information et doit permettre aux destinataires des services ainsi qu'aux autorités compétentes, l'accès facile, direct et permanent à certaines informations, telles que : les caractéristiques essentielles du Service, son prix, les modalités de paiement, les modalités et délais d'exécution du Service par TELKEA TELECOM S.A., etc....

**18.2.** En apposant sa signature sur les présentes Conditions Générales de Vente, le Client reconnaît ainsi, avoir reçu toutes les informations relatives au Service TELKEA TELECOM S.A., conformément aux dispositions de l'article 5 de la loi modifiée du 14 août 2000 relative au commerce électronique.

**19. La demande de portage**

**19.1.** Si le Client introduit une demande de portage de son numéro vers un autre opérateur, avant l'arrivée du terme du Contrat, il est tenu de payer à TELKEA TELECOM S.A. la totalité des redevances restant à échoir jusqu'au terme du Contrat.

**19.2.** La portabilité d'un numéro mobile n'entraîne en aucun cas pour TELKEA TELECOM S.A., l'obligation de fournir les mêmes services que ceux dont le Client bénéficiait auprès de l'opérateur/fournisseur donneur.

**20. Le Service clientèle**

**20.1.** Un service clientèle est disponible afin de répondre, dans la mesure du possible, à toutes les questions du Client relatives au Service TELKEA TELECOM S.A..

**21. Clause de non-garantie**

**21.1.** TELKEA TELECOM S.A. exclut toute garantie, qu'il s'agisse de la garantie de conformité ou de la garantie des vices cachés.

**22. Clause limitative et/ou exclusive de responsabilité**

**22.1.** La responsabilité d'TELKEA TELECOM S.A. ne saurait être engagée qu'en cas de faute lourde équipollente au dol.

**22.2.** TELKEA TELECOM S.A. s'engage à mettre tout en œuvre afin d'assurer au Client l'accès au réseau de télécommunications et à son Service, dans les meilleures conditions. Cependant, TELKEA TELECOM S.A. n'est tenue que d'une obligation de moyens.

**22.3.** La responsabilité de TELKEA TELECOM S.A. est exclue, notamment dans les cas suivants :

- En cas de résiliation du Contrat, due au manquement par le Client à l'une quelconque de ses obligations découlant du Contrat ou des présentes Conditions Générales de Vente ;
- En cas de mauvaise utilisation, d'utilisation excessive ou abusive du Service ;
- En cas de suspension du Service conformément à l'article 27 des présentes Conditions Générales de Vente ;
- En cas de mauvaise installation du téléphone ou de ses accessoires ;
- En cas de défaut de fonctionnement ou d'utilisation de tout matériel n'ayant pas fait l'objet d'un contrat d'abonnement et/ou d'un contrat de vente avec TELKEA TELECOM S.A. ;
- En cas d'utilisation d'un matériel inadéquat, empêchant une interopérabilité pertinente avec le Service TELKEA TELECOM S.A. ;
- En cas d'illégalité et/ou erreurs entachant le contenu des informations, communications, messages, ou de tout autre contenu numérique accessible à partir du Service TELKEA TELECOM S.A. ;
- En cas d'illégalité et/ou d'erreurs entachant les informations fournies, et le contenu des services offerts par d'autres prestataires de service ou opérateurs qu'TELKEA TELECOM S.A., même si les services précités sont

accessibles par l'intermédiaire du Service TELKEA TELECOM S.A. ;

- En cas d'erreurs de facturation imputables à des prestataires de service ou opérateurs, ou des plates-formes tiers ;
- En cas de facturation de frais liés à la consommation et/ou à l'activation de services non-compris dans la redevance du Service TELKEA TELECOM S.A. objet du Contrat d'abonnement, tels que les services dits Premium, par le Client ;
- En cas de perturbations ou d'arrêts du Service TELKEA TELECOM S.A., momentanés ou prolongés, engendrés par les travaux d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension des réseaux, et du Service TELKEA TELECOM S.A. en général ;
- En cas de perturbations ou d'arrêts du Service TELKEA TELECOM S.A., momentanés ou prolongés, engendrés par la défaillance des réseaux des autres exploitants, auxquels est raccordé le réseau TELKEA TELECOM S.A., notamment en cas de dysfonctionnement du réseau de l'opérateur local ;
- En cas de perturbations ou d'arrêts, momentanés ou prolongés, des services fournis par des prestataires de service, opérateurs ou plates-formes tiers ;
- En cas de perturbations ou d'arrêts du Service TELKEA TELECOM S.A., momentanés ou prolongés, engendrés par la présence d'obstacles tels que les bâtiments, la végétation ou le relief ;
- En cas de perturbations ou d'arrêts du Service TELKEA TELECOM S.A., momentanés ou prolongés, engendrés par une défaillance généralement quelconque du réseau ;
- En cas de perturbations ou d'arrêts du Service TELKEA TELECOM S.A., momentanés ou prolongés, engendrés par la force majeure ;
- En cas de dommage accru aux personnes et/ou aux biens, du fait de l'utilisation illégale ou intempestive des appareils de téléphonie mobile. En effet, TELKEA TELECOM S.A. tient à attirer l'attention du Client sur le danger généré lors de l'utilisation d'un appareil de téléphonie mobile pendant la conduite de véhicules automoteurs, ainsi que sur les perturbations que les équipements de téléphonie mobile peuvent induire sur les appareils médicaux ou les systèmes de navigation.

### **23. Cession et sous-contrat**

**23.1.** Le Contrat d'abonnement est un contrat conclu intuitu personae pour TELKEA TELECOM S.A., et le Service faisant l'objet du Contrat est exclusivement destiné au Client.

**23.2.** Par conséquent, le Contrat d'abonnement ne saurait en aucun cas faire l'objet d'une cession, ni d'un sous-contrat par le Client, sans le

consentement express, préalable et écrit d'TELKEA TELECOM S.A..

**23.3.** Le Client est seul responsable envers TELKEA TELECOM S.A. de l'exécution de l'ensemble de ses obligations découlant du Contrat et des présentes Conditions Générales de Vente.

**23.4.** TELKEA TELECOM S.A. est en droit de céder, intégralement ou partiellement, à un tiers, ses droits et ses obligations nés du Contrat, sans le consentement du Client et sans que celui-ci ne puisse prétendre à un quelconque dédommagement du fait de cette cession.

### **24. Ordre public et bonnes moeurs**

**24.1.** TELKEA TELECOM S.A. se réserve le droit de restreindre ou d'empêcher l'accès, sans préavis ni d'autres formalités, à certains services ou informations, ainsi que de modifier certains services ou le contenu des informations, si ces derniers sont susceptibles de contrevenir aux lois en vigueur, ou à l'ordre public ou aux bonnes moeurs.

### **25. La propriété intellectuelle**

**25.1.** TELKEA TELECOM S.A. ou, selon le cas, une société tierce, conservent la propriété des logiciels et documents y afférents éventuellement mis à la disposition du Client dans le cadre du Service TELKEA TELECOM S.A. (dénommé ci-après "Logiciels TELKEA TELECOM S.A.").

**25.2.** Le Client reçoit une licence d'utilisation, non exclusive et non cessible, portant sur les Logiciels TELKEA TELECOM S.A., dans le respect des objectifs et des limites définis dans le cadre de la relation contractuelle entre TELKEA TELECOM S.A. et le Client portant sur le Service TELKEA TELECOM S.A., et pour la durée du Contrat.

**25.3.** La licence d'utilisation stipulée à l'article 26.2., est accordée au Client en sa qualité d'utilisateur final et exclusivement pour son usage personnel. Le Client s'engage à ne pas céder ou louer les Logiciels TELKEA TELECOM S.A. et les documents y afférents et à ne permettre en aucune façon l'utilisation de ces logiciels ou de ces documents par des tiers.

**25.4.** Le Client s'engage à ne pas copier ni faire réaliser de copie des Logiciels TELKEA TELECOM S.A. et/ou des documents y afférents, notamment par ses préposés. Il s'engage également à ne pas soumettre les Logiciels TELKEA TELECOM S.A. à un processus de décompilation, analyse ou « reverse engineering », à ne pas créer des logiciels dérivés et à ne pas utiliser le logiciel d'une autre manière que celle prévue dans le cadre de la relation contractuelle entre TELKEA TELECOM S.A. et le Client.

**25.5.** Le Client est entièrement responsable de l'utilisation, de la perte, du vol ou de l'endommagement des Logiciels TELKEA TELECOM S.A. et/ou des documents y afférents, quelle qu'en soit la cause.

**25.6.** A l'expiration du Contrat, le Client devra restituer les Logiciels TELKEA TELECOM S.A. et les documents y afférents.

### **26. Exception d'inexécution : la suspension du Contrat**

**26.1.** En cas de non-paiement, total ou partiel, ou de retard dans le paiement d'une facture, TELKEA TELECOM S.A. peut procéder, sans mise en demeure préalable, à la suspension du Service, sans que le Client ne puisse prétendre à aucun dommages-intérêts du fait de cette suspension.

**26.2.** Plus généralement, en cas de non-exécution, de mauvaise exécution, ou de retard dans l'exécution de l'une quelconque de ses obligations en vertu du Contrat, TELKEA TELECOM S.A. peut suspendre de plein droit la fourniture du Service, sans préavis ni indemnité.

**26.3.** TELKEA TELECOM S.A. peut également suspendre le Service en cas de preuve ou de fortes présomptions de fraude.

**26.4.** En cas de dépassement des seuils fixés, pour les Contrats donnant droit, mensuellement, à une quantité déterminée de Service, ou en cas d'augmentation anormalement excessive de la quantité et/ou du montant des consommations du Client, TELKEA TELECOM S.A. se réserve le droit de suspendre le Service.

**26.5.** Outre les cas de force majeure, TELKEA TELECOM S.A. peut également suspendre de plein droit, sans préavis ni indemnité, le Service TELKEA TELECOM S.A., en raison de nécessités techniques d'exploitation.

**26.6.** En cas de suspension, pour quelque motif que ce soit, les sommes restant dues deviennent immédiatement exigibles.

**26.7.** Dans les cas de suspension visés à l'article 26 des présentes Conditions Générales de Vente, les frais de suspension et de réactivation du Service seront à la charge du Client.

**26.8.** En cas de suspension, pour quelque motif que ce soit, le Client demeure tenu de respecter toutes les obligations lui incombant en vertu du Contrat. Le Client demeure notamment tenu de payer à TELKEA TELECOM S.A. la totalité des redevances d'abonnement venant à échoir, jusqu'au terme du Contrat.

**26.9.** TELKEA TELECOM S.A. se réserve le droit de résilier le Contrat de plein droit, sans mise en demeure ni indemnité, dix jours après la date de suspension, si le Client reste en défaut de rapporter la preuve de l'exécution conforme de toutes ses obligations découlant du Contrat.

**26.10.** Le Client ne saurait en aucun cas se prévaloir d'une mauvaise qualité du réseau, ou de perturbations ou d'arrêts, momentanés ou prolongés du Service, pour réclamer la suspension du Contrat, ce alors qu'TELKEA TELECOM S.A. n'est tenue que d'une obligation de moyens.

**27. Résiliation**

**27.1.** Résiliation par TELKEA TELECOM S.A.

TELKEA TELECOM S.A. est en droit de résilier le Contrat, sans mise en demeure préalable ni préavis, et sans aucune indemnité ou diminution de la redevance pour le Client, lorsque ce dernier manque à l'une quelconque de ses obligations découlant du Contrat, notamment :

- En cas de non-paiement ou de retard dans le paiement d'une facture ;
- En cas de suspension du Contrat, si le Client a omis de rapporter la preuve de l'exécution conforme de toutes ses obligations dans un délai de dix jours suivant la date de la suspension, conformément aux dispositions de l'article 26.9. des présentes Conditions Générales de Vente ;
- En cas d'utilisation abusive ou excessive ou frauduleuse du Service ;
- En cas de communication d'informations fausses, par le Client, lors de la souscription à l'abonnement, ou d'omission de communication de leurs éventuelles modifications à TELKEA TELECOM S.A.;
- En cas d'omission de constitution du dépôt de garantie visé à l'article 10 des présentes Conditions Générales de Vente ;

**27.2.** Le Contrat est résilié de plein droit, en cas de faillite, de mise en liquidation ou dissolution du Client.

**27.3.** Le Contrat prendra fin de plein droit, et sans aucune indemnité pour le Client, à l'échéance des autorisations d'exploitation accordées à TELKEA TELECOM S.A. par les autorités luxembourgeoises.

**27.4.** Résiliation par le Client

**27.5.** Si le Client résilie le Contrat avant l'arrivée du terme, tel que stipulé dans le Contrat et conformément aux dispositions de l'article 5 des présentes Conditions Générales de Vente, il est tenu de payer à TELKEA TELECOM S.A. la totalité des redevances d'abonnement venant à échoir, jusqu'au terme du Contrat.

préjudice des dispositions des articles 26 et 27 des présentes Conditions Générales de Vente.

**28.2.** Toute résiliation et/ou suspension du Contrat, due au manquement par le Client à l'une quelconque de ses obligations découlant du Contrat ou des présentes Conditions Générales de Vente, peut donner lieu au paiement de dommages-intérêts de la part du Client.

**28.3.** Tout manquement par le Client à l'une quelconque de ses obligations découlant du Contrat et des Conditions Générales de Vente, peut donner lieu au paiement de dommages et intérêts de la part du Client.

**29. Clause pénale**

**29.1.** En cas de faute lourde et dolosive imputable à TELKEA TELECOM S.A., celle-ci ne saurait en aucun cas être tenue au paiement d'une somme supérieure à deux mille cinq cents Euros, en guise de dommages-intérêts, vis-à-vis du Client.

**30. Nullité**

**30.1.** La nullité d'une ou de plusieurs clauses des présentes Conditions Générales de Vente, n'entraîne pas la nullité, des autres clauses, qui restent valables et parfaitement opposables.

**31. Clause attributive de compétence**

**31.1.** Tout litige relatif à l'existence, à l'interprétation ou à l'exécution du Contrat et des présentes Conditions Générales de Vente, sera de la compétence exclusive des tribunaux de la ville de Luxembourg.

**32. Droit applicable**

**32.1.** Le droit luxembourgeois est seul applicable au Contrat et aux présentes Conditions Générales de Vente.

**32.2.** Le Client reconnaît expressément, avoir été en mesure de connaître les Conditions Générales de Vente et les accepte sans réserve, ni limitation.

Fait à ..... le .....

Signature du Client.

**28. Dommages-intérêts**

**28.1.** Toute utilisation excessive et/ou abusive du Service, peut donner lieu au paiement de dommages-intérêts de la part du Client, sans