

Conditions générales d'utilisation de l'application

Luxchat grand public et entreprises

Les présentes conditions générales d'utilisation (ci-après « Conditions Générales d'Utilisation ») définissent les règles d'utilisation de l'application Luxchat grand public et entreprises (ci-après « Luxchat », « nous » ou « nos ») fournie par Luxembourg Online S.A (ci-après dénommé « Luxembourg Online »).

Luxchat est une messagerie destinée au grand public (à savoir l'ensemble de la population luxembourgeoise, entreprises et des frontaliers (Allemagne, Belgique, France). Luxchat a été initiée par le Ministère de la Digitalisation, la Chambre de Commerce du Luxembourg et LU-CIX GIE.

Luxchat est une application de messagerie instantanée proposée par plusieurs prestataires luxembourgeois.

L'objectif de Luxchat est de proposer une messagerie instantanée sécurisée hébergée et opérée par plusieurs prestataires au Luxembourg, qui repose sur le protocole Matrix (<https://matrix.org/>). Toutes les communications transmises sont chiffrées de bout en bout afin que ni le prestataire, ni aucun tiers ne puisse accéder au contenu.

Luxembourg Online est un des prestataires proposant l'application Luxchat.

Toute personne installant et/ou utilisant Luxchat est réputée avoir pris connaissance et accepté sans réserve l'intégralité des termes et mentions des présentes Conditions Générales d'Utilisation, et s'engage à les respecter. L'utilisation de Luxchat sera soumise à la dernière version des Conditions Générales d'Utilisation, disponible sur le site web <https://www.internet.lu/fr/divers/assistance/documents.html#art10> et accessible depuis l'application à la date de l'utilisation par l'utilisateur. Le non-respect de l'une ou l'autre des Conditions Générales d'Utilisation, met automatiquement fin à votre autorisation d'utiliser l'application.

Conditions d'accès à Luxchat

Lorsque l'utilisateur utilise Luxchat, il doit s'identifier à l'aide des informations d'identification (login et mot de passe) fournies par le service « LuxID » émanant de la société POST Luxembourg qui propose une solution d'identification et d'authentification sécurisée.

L'utilisation du service de LuxID est soumise aux conditions d'utilisation de POST Luxembourg.

Luxchat est en principe accessible via :

- Une application pour Microsoft Windows ;
- Une application pour macOS ;
- Une application pour iOS ;
- Une application pour Android ;
- Un navigateur.

L'accès à Luxchat se fait par Internet. L'utilisateur déclare en connaître les risques et les accepter.

Age.

L'utilisateur doit être âgé d'au moins 16 ans pour s'inscrire et utiliser Luxchat seul. Si l'utilisateur est âgé d'au moins 12 ans mais n'a pas encore atteint l'âge de 16 ans, il peut s'inscrire et utiliser Luxchat à condition d'obtenir l'autorisation préalable de ses parents ou de toute autre personne titulaire de l'autorité parentale (e.g. un tuteur légal).

Appareils et logiciels.

Vous devez disposer de certains appareils, logiciels et connexions de données pour pouvoir utiliser Luxchat. Pour pouvoir utiliser Luxchat, vous consentez à télécharger et installer manuellement ou automatiquement les mises à jour de Luxchat.

Frais et taxes.

Vous êtes responsable de l'ensemble des frais d'abonnement au service de données de votre opérateur, des frais Internet et des autres taxes et frais associés à votre utilisation de nos services.

Engagements et responsabilités des Utilisateurs

Les utilisateurs sont invités à échanger et partager librement via Luxchat dans le respect dû à chacun et dans le respect des lois en vigueur. Cela comprend de façon non-exhaustive, les lois concernant la protection de la vie privée, les lois concernant la propriété intellectuelle et le code pénal.

Préjudice porté à Luxchat ou à nos utilisateurs.

Vous ne devez pas (ou aider d'autres personnes à), directement, indirectement ou par des moyens automatisés ou autres, consulter, utiliser, copier, adapter, modifier, distribuer, concéder en licence, concéder en sous-licence, transférer, afficher, en créer des œuvres dérivées ou les exploiter d'une quelconque autre manière non autorisée ou inacceptable, ou qui nous accable, nous entrave ou nous porte préjudice, à nous ou à Luxchat, nos systèmes, utilisateurs ou autres, et ne devez en aucun cas, directement ou par des moyens automatisés :

- a) réaliser de l'ingénierie inverse, modifier, décompiler Luxchat, en créer des œuvres dérivées ou en extraire le code ;
- b) envoyer, stocker ou transmettre des virus ou tout autre code informatique dangereux par le biais de Luxchat ;
- c) obtenir ou tenter d'obtenir un accès non autorisé à Luxchat ou ses systèmes ;
- d) entraver ou perturber la sécurité, la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité ou la prestation de Luxchat ;
- e) créer des comptes pour Luxchat par des moyens automatisés ou non autorisés ;
- f) collecter les coordonnées de nos utilisateurs ou des informations à leur sujet de manière inadmissible ou non autorisée ;
- g) vendre, revendre, louer ou facturer Luxchat ou des données obtenues auprès de nous, d'une manière non autorisée ;
- h) distribuer Luxchat ou le mettre à disposition sur un réseau permettant de l'utiliser sur plusieurs appareils à la fois, sauf autorisation par le biais d'outils que nous avons expressément fournis via Luxchat ;
- i) utiliser les moyens de signalement à mauvais escient, en effectuant des signalements ou des réclamations frauduleux ou infondés ; ou
- j) échanger des contenus malveillants, ou liens vers des contenus malveillants, ce qui inclut non limitativement le malware, phishing, virus informatiques, worms, chevaux de Troie, etc., ayant

l'objectif d'endommager l'équipement informatique d'autrui ou de violer la vie privée d'autrui.

Utilisation légale et acceptable.

Vous devez consulter et utiliser Luxchat uniquement à des fins légales, autorisées et moralement et éthiquement acceptables. Vous n'utiliserez pas (ou n'aidez pas d'autres personnes à utiliser) Luxchat d'une manière qui :

- a) viole, détourne ou enfreint les droits de Luxchat, de nos utilisateurs ou d'autres personnes, y compris, mais sans s'y limiter, les droits à la vie privée, à l'image, de propriété intellectuelle ou autres droits exclusifs ;
- b) est de nature illégale, obscène, diffamatoire, menaçante, intimidante, haineuse, racialement ou ethniquement offensante, est assimilée à du harcèlement ou incite ou encourage un comportement illégal ou déplacé pour d'autres raisons, y compris la promotion de crimes violents, la mise en danger ou l'exploitation d'enfants ou d'autres individus, ou la coordination de violence ;
- c) implique la publication de mensonges, fausses déclarations ou assertions trompeuses ;
- d) usurpe l'identité de quelqu'un ;
- e) implique l'envoi de communications illégales ou inacceptables, comme des messages envoyés en masse, des messages automatiques, des numérotations automatiques et autres pratiques similaires; ou
- f) implique toute utilisation de nos services pour le compte un tiers, sauf autorisation explicite de notre part.

Le contenu de vos communications sous forme chiffrée est automatiquement supprimé du serveur de Luxembourg Online au plus tard **12 mois** après la date d'envoi des fichiers attachés (messages vocaux, photos et vidéos partagés) et au plus tard **24 mois** après la date d'envoi pour les messages textes et ceci **que votre compte soit actif ou désactivé**. Pour plus d'informations veuillez consulter la notice d'information pour les traitements de données à caractère personnel disponible sur le site web <https://www.internet.lu/fr/divers/assistance/documents.html#art10>

La **capacité de stockage autorisée par utilisateur s'élève à 0,5 GB** (ce qui correspond à environ 100 photos de 5 MB). En cas de dépassement de la capacité de stockage autorisée par utilisateur, Luxembourg Online se réserve le droit de supprimer les messages et fichiers attachés les plus anciens dépassant la limite de capacité de stockage autorisée.

Protection de votre compte.

Vous êtes responsable de la protection de votre appareil et de votre compte Luxchat et vous devez nous informer sans délai de toute utilisation non autorisée de votre compte ou de Luxchat ou de toute infraction à la sécurité.

Définition d'un « Display name » par l'utilisateur

Les utilisateurs ne sont pas autorisés à définir le nom affiché (ci-après « Display name ») qui contreviendrait à l'une des règles énoncées dans la section « Utilisation légale et acceptable » ci-dessus. En particulier, il est strictement interdit d'utiliser le nom d'un tiers, d'une ville, d'une

commune, de numéros d'urgence, d'une société qui n'est pas la sienne, d'un État, d'autorités publiques ou européennes, de services nationaux (tels que la Police, le CGDIS, etc.)

Luxembourg Online se réserve le droit de refuser un « Display name » et de supprimer tout compte d'utilisateur portant un « Display name » qui contrevient à ces dispositions, le cas échéant sans le moindre avertissement.

Protection des données à caractère personnel.

Les traitements de données à caractère personnel des utilisateurs de Luxchat sont opérés par Luxembourg Online en conformité avec le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil 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 des données, et selon les modalités prévues dans la notice d'information pour les traitements de données à caractère personnel :

<https://www.internet.lu/fr/divers/assistance/documents.html#art10>

La portabilité complète du compte n'est techniquement pas faisable, cependant, vous pouvez extraire le contenu de votre compte à tout moment.

Dans la relation avec Luxchat, **POST Luxembourg** (au travers de son service « LuxID ») sera considéré comme un responsable distinct du traitement par rapport à Luxembourg Online et fournit les services pour :

1. La création d'un identifiant unique qui sera transmis à Luxembourg Online afin de l'utiliser pour la création de votre compte Luxchat et l'utilisation de Luxchat ;
2. La transmission du prénom et nom à Luxembourg Online afin d'initialiser le « Display name » du compte Luxchat ;
3. La vérification d'un numéro de téléphone mobile associé au compte LuxID (sans transmission du numéro vers Luxembourg Online) dans l'objectif d'autoriser la création d'un compte Luxchat ;
4. La mise à disposition d'un moyen d'accéder aux Conditions Générales d'Utilisation de Luxchat et demander l'acceptation de celles-ci ;
5. La mise à disposition d'un moyen d'accéder à la notice d'information pour les traitements de données à caractère personnel et demande d'avoir lu et compris celle-ci ;
6. La mise à disposition d'un moyen pour demander le consentement pour figurer dans l'annuaire national de Luxchat ; et
7. La mise à disposition d'un moyen pour demander de retirer le consentement de l'inscription dans l'annuaire national de Luxchat.

Droits de propriété intellectuelle

Luxchat, tous ses éléments (y compris la mise en page) ainsi que les informations et services, sont protégés par les lois sur la propriété intellectuelle et sur les droits d'auteur.

Luxembourg Online n'accorde aucune licence ou autorisation relative aux droits de propriété intellectuelle, ses éléments ou les services (à l'exception d'un droit d'utilisation afin d'octroyer un droit d'utilisation aux utilisateurs de Luxchat). De plus, aucune reproduction, adaptation, décompilation, modification, adaptation, correction d'erreurs et aucun reverse engineering ou désassemblage des informations ou services, total ou partiel, sous quelque forme que ce soit et par quelque moyen que ce soit, n'est permis.

Modification des Conditions Générales d'Utilisation

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation pourront être modifiées ou complétées à tout moment, sans préavis, en fonction des modifications apportées à Luxchat, de l'évolution de la législation ou pour tout autre motif jugé nécessaire. Il appartient à l'utilisateur de consulter régulièrement les Conditions Générales d'Utilisation de la Luxchat, dont seule la version actualisée accessible en ligne au moment de l'utilisation de Luxchat par l'utilisateur est réputée en vigueur.

Limitations de responsabilité

Luxembourg Online assurera au mieux une disponibilité maximale de Luxchat, et la sécurité du système informatique. Toutefois, sa responsabilité ne saurait être retenue en cas d'indisponibilité momentanée ou totale de Luxchat, ni en cas d'attaque du système informatique. L'indisponibilité ou le fonctionnement erroné des services ne donne droit à l'utilisateur à aucune indemnité ni aucun recours quel qu'il soit.

Luxembourg Online se réserve la liberté de faire évoluer, de modifier ou de suspendre, sans préavis, Luxchat pour des raisons de maintenance, de mise à jour ou pour tout autre motif jugé nécessaire.

La responsabilité de Luxembourg Online est notamment expressément exclue pour toutes les conséquences directes et indirectes :

- du défaut de compatibilité entre Luxchat et les équipements, applications, procédures ou infrastructures de l'utilisateur ou de tiers ;
- d'une faille de sécurité provenant de l'utilisateur ou d'un tiers et plus généralement, de toute faille de sécurité non directement imputable à Luxchat ;
- des conséquences des erreurs et/ou des fraudes commises par l'utilisateur ou un tiers ; et
- d'une éventuelle indisponibilité ou d'un mauvais fonctionnement des systèmes ou réseaux de communications électroniques.

Nous n'avons pas l'obligation de contrôler les actions ou informations (y compris le contenu) des utilisateurs ou d'autres tiers et n'en sommes pas responsables. Vous dégagez de toute responsabilité Luxembourg Online, ses membres et représentants respectifs en cas de réclamation, plainte, contestation, litige ou dommages, connus et inconnus, découlant ou ayant trait à l'action d'un tiers ou votre propre action dans le cadre de l'utilisation de Luxchat.

Résiliation des services Luxchat

Vous pouvez résilier votre relation avec Luxembourg Online à tout moment et pour quelque motif que ce soit en supprimant votre compte.

Nous nous réservons le droit de bloquer et / ou supprimer votre compte Luxchat sans justification, notamment, mais sans s'y limiter, lorsque vous agissez en non-conformité avec les présentes Conditions Générales d'Utilisation.

Loi applicable et juridictions compétentes

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation sont soumises à la loi luxembourgeoise. Tout litige relatif à l'utilisation de Luxchat sera soumis à la loi luxembourgeoise et sera de la compétence exclusive des juridictions du Grand-Duché de Luxembourg.

Divers

- Le non-exercice d'un droit tiré des Conditions Générales d'Utilisation ou le fait de tolérer une inexécution ou une infraction à l'une de ses dispositions ne peuvent être considérés en aucune façon comme un renoncement définitif de notre part à exercer ledit droit ou recours qui en résulte.
- Si une disposition des Conditions Générales d'Utilisation devait être considérée comme nulle ou contraire à une disposition impérative ou d'ordre public, cette contrariété ou cette nullité n'affecterait pas la validité des autres dispositions des Conditions Générales d'Utilisation.

Nous nous engageons à déployer tous les efforts nécessaires en vue de remplacer une telle disposition par une disposition valable et conforme aux dispositions impératives et d'ordre public qui, eu égard aux limites économiques, juridiques et commerciales, permettrait d'atteindre les mêmes objectifs que celle qui aura été déclarée nulle ou contraire à une disposition impérative ou d'ordre public par une juridiction de dernier ressort.