

CONDITIONS GENERALES DES SERVICES LUXEMBOURG ONLINE

Les présentes dispositions s'appliquent à toutes les offres de service de LUXEMBOURG ONLINE quel que soit le canal de vente.

Elles sont complétées

- par les dispositions des conditions particulières de l'offre,
- par les dispositions des conditions spécifiques éventuellement reprises sur le document d'inscription ou d'abonnement.

Les présentes conditions générales et les conditions particulières restent d'application aussi longtemps que l'utilisateur a accès aux services fournis par LUXEMBOURG ONLINE.

ARTICLE 1 : ACCES AUX SERVICES

L'accès au service d'accès à Internet est réservé exclusivement aux majeurs.

L'accès aux services est possible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 sauf en cas de force majeure ou d'un événement hors du contrôle de LUXEMBOURG ONLINE et sous réserve des éventuelles interruptions et interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement du service et des matériels.

En aucun cas le client ne peut exiger d'être préalablement informé des coupures du service.

L'usage des services proposés par LUXEMBOURG ONLINE est un droit exclusif du client identifié dans le contrat. L'abonné s'interdit de louer, céder, revendre ou transmettre les services proposés par LUXEMBOURG ONLINE en totalité ou en partie, à titre gratuit ou onéreux.

ARTICLE 2 : IDENTIFIANTS D'ACCES AUX SERVICES

Lors de la conclusion du contrat LUXEMBOURG ONLINE communique au Client des éléments personnels d'identification, à savoir : identifiant de connexion, mot de passe de connexion, identifiant de messagerie, adresse de messagerie, mot de passe de messagerie ainsi que le numéro d'utilisateur. Ces éléments permettant au Client de s'identifier et de se connecter aux différents services sont personnels et confidentiels. Ils ne peuvent en aucun cas être utilisés par des personnes autres que le Client et/ou ses préposés.

En cas de perte ou de vol de ses identifiants, le Client doit en avertir LUXEMBOURG ONLINE sans délai. Cette information doit être confirmée à LUXEMBOURG ONLINE par lettre recommandée avec accusé de réception. En cas d'utilisation détournée ou non autorisée des identifiants du Client, la responsabilité de celui-ci ne sera dérogée à l'égard de LUXEMBOURG ONLINE que à compter d'un délai d'un jour ouvrable courant après la date mentionnée sur l'accusé de réception de la lettre de notification mentionnée ci-avant.

ARTICLE 3 : TRAITEMENT DES DONNEES

A. Exactitude des données

Le client déclare que les données personnelles (nom, prénom, adresse, n° de téléphone, etc...) qu'il fournit à LUXEMBOURG ONLINE sont exactes au jour où il entre en relations contractuelles avec LUXEMBOURG ONLINE et s'engage à informer LUXEMBOURG ONLINE de toute modification concernant sa situation notamment en cas de changement d'adresse, de raison sociale, de forme juridique d'adresse ou de références bancaires. LUXEMBOURG ONLINE se réserve expressément de mettre un terme à tout ou partie des services offerts au client au cas où LUXEMBOURG ONLINE constate que tout ou partie des données personnelles fournies est inexact.

B. Traitement de données personnelles

Le client déclare avoir été informé du fait que les données personnelles qu'il fournit se trouvent enregistrées dans un système de traitement de données à des fins de télécommunications, de gestion et d'information du client dans le cadre des relations contractuelles.

La communication d'informations relatives au Client est effectuée dans le respect des obligations et droits précisés dans la loi. LUXEMBOURG ONLINE prend toutes les mesures propres à assurer la protection de la confidentialité de ces informations et la conservation fiable de ces informations.

Par ailleurs, le Client dispose d'un droit d'opposition à la cession à des tiers des informations nominatives détenues sur sa personne. L'utilisation des adresses de courrier électronique à des fins commerciales autres que celles relatives aux informations délivrées sur le service LUXEMBOURG ONLINE, n'est effectuée que sur consentement exprès des Clients. LUXEMBOURG ONLINE peut communiquer les informations relatives aux Clients dans le cadre de réquisitions judiciaires.

C. Secret des communications

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

Les données relatives aux communications du client ne sont conservées que dans la limite de ce qui est nécessaire pour l'établissement de la facturation ainsi que pour permettre à LUXEMBOURG ONLINE de répondre à ses obligations légales ou réglementaires et pour lui permettre de répondre aux réquisitions judiciaires.

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

ARTICLE 4 : PRÉCAUTIONS À PRENDRE PAR LE CLIENT

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

En aucun cas, LUXEMBOURG ONLINE ne pourra être rendue responsable d'une perte de données subie par le client ou des conséquences d'une perte de données.

Le client est en outre seul responsable des la sécurité des paramètres d'accès qui lui sont fournis par LUXEMBOURG ONLINE.

Le client est tenu de consulter régulièrement les messages reçus sur sa boîte aux lettres. LUXEMBOURG ONLINE ne saurait être responsable des conséquences de la saturation de la boîte aux lettres électronique du titulaire.

Le client est en outre tenu d'aviser immédiatement LUXEMBOURG ONLINE de tout problème ou dysfonctionnement qu'il constaterait lors de l'utilisation des services offerts par LUXEMBOURG ONLINE.

ARTICLE 5 : RESPONSABILITE

A. Obligation de moyens

Les parties reconnaissent que LUXEMBOURG ONLINE ne prend aucun engagement contractuel de fournir une qualité de service donnée et que ni les documents publicitaires, ni les informations fournies par LUXEMBOURG ONLINE sur son site internet ou sur tout autre document sont à interpréter comme constituant un tel engagement.

L'obligation de LUXEMBOURG ONLINE est une obligation de moyens, dans les limites des technologies disponibles et les parties reconnaissent que LUXEMBOURG ONLINE apprécie seule la nature des moyens à mettre en œuvre pour assurer la prestation des services.

B. Clause limitative de responsabilité

Les parties conviennent que la responsabilité de LUXEMBOURG ONLINE dans le cadre de l'exécution du contrat qui la lie au client est limitée à un montant correspondant à 12 mois d'abonnement pour les abonnements payants et à 100 EUR pour les abonnements gratuits.

C. Clause d'exclusion de responsabilité

Il est de convention expresse que

- la responsabilité de LUXEMBOURG ONLINE ne saurait être engagée en cas de force majeure ou de faits indépendants de sa volonté notamment dans le cas d'interruption des réseaux d'accès ou accessibles par le service d'accès à Internet ou de la défaillance du matériel de réception dont LUXEMBOURG ONLINE n'a pas la responsabilité ou de la ligne du Client, pertes de données ou de toutes transactions faites via le service accès à Internet pour l'acquisition de biens ou services ou de tout préjudice.
- LUXEMBOURG ONLINE ne pourra être rendue responsable des perturbations causées par les travaux d'entretien ou de renforcement, de réaménagement, d'extension de ses installations techniques.
- LUXEMBOURG ONLINE dégage toute responsabilité en cas d'utilisation du service non conforme au présent contrat.
- LUXEMBOURG ONLINE ne pourra être tenu pour responsable en cas de poursuites judiciaires à l'encontre du Client du fait de l'usage du service d'accès à Internet fournis par LUXEMBOURG ONLINE et de tout service accessible via le réseau Internet.

- En aucun cas le client ne pourra prétendre à une indemnisation du chef d'un dommage causé par la réception de messages indésirables («spam») ou de messages publicitaires, et ce également lorsque le ou les messages sont expédiés par LUXEMBOURG ONLINE, une personne attachée au service de LUXEMBOURG ONLINE ou un autre client de LUXEMBOURG ONLINE.

- LUXEMBOURG ONLINE ne pourra en aucun cas être responsable de la fiabilité de la transmission des données, des temps accès, des éventuelles restrictions accès sur des réseaux et/ou serveurs spécifiques connectés au réseau Internet et des temps de réponse pour la consultation, l'interrogation et le transfert des données.

Il est également précisé que seul le Client est responsable de l'usage de accès au service accès à Internet et à tout service interconnecté.

LUXEMBOURG ONLINE n'exerce aucun contrôle, de quelque forme que ce soit, sur la nature ou les caractéristiques des données qui pourraient transiter par l'intermédiaire de son centre serveur et n'assume aucune responsabilité de chef.

LUXEMBOURG ONLINE ne pourra en aucun cas être responsable du contenu des services consultés et accessibles via Internet, y compris ceux accessibles via les annuaires, de la nature des données interrogées, transférées ou mises en ligne par les Clients et d'une manière générale de toute information consultée par le Client. Le Client est seul responsable de l'usage des données qu'il consulte, interroge et transfère sur Internet. LUXEMBOURG ONLINE dégage toute responsabilité au niveau de la compatibilité, de la fiabilité, du fonctionnement, des logiciels autres que ceux fournis par elle-même.

ARTICLE 6 : TARIFS ET CONDITIONS DE PAIEMENT

A. Principe de facturation

Sauf stipulation expresse contraire, LUXEMBOURG ONLINE facture au client

- (a) un «abonnement», défini comme une redevance fixe facturée mensuellement et anticipativement
- (b) des «frais de connexion», définis comme un montant variable facturé mensuellement et ex post en fonction de l'usage effectif que le client a fait des services de LUXEMBOURG ONLINE

B. Publication du tarif

Les prestations et services fournis par LUXEMBOURG ONLINE seront facturées au client conformément à la liste des prix publiée sur www.internet.lu.

Tout changement du tarif entre en vigueur le 1er jour du mois qui suit sa publication sur le site Internet de LUXEMBOURG ONLINE. En cas de modification du tarif, le client a la possibilité de résilier le contrat dans un délai de 10 jours ouvrables de l'envoi de la première facture faisant application d'un nouveau tarif moyennant envoi d'une lettre recommandée à la poste. À défaut de résiliation du contrat dans le délai indiqué, le client est présumé avoir accepté le nouveau tarif.

C. Mode d'envoi des factures

Les parties conviennent que le mode normal d'envoi des factures est l'envoi par e-mail, les fichiers de LUXEMBOURG ONLINE faisant foi de l'envoi.

Lors de la conclusion ou en cours d'exécution du contrat, le client pourra demander que la facture lui soit adressée sur un support papier moyennant paiement d'un supplément.

Il appartient au client qui constate qu'il n'a pas reçu de facture de réclamer. L'absence de réclamation vaudra présomption que la facture a été envoyée et reçue par le client.

D. Modalités de paiement

Les montants facturés sont payables dès réception de la facture.

L'expiration d'un délai de 30 jours suivant la date d'établissement de la facture met de plein droit le client en demeure de payer, sans qu'il y ait besoin d'une sommation. Des intérêts moratoires de 1% par mois seront dus de plein droit à l'expiration de ce délai sur les montants impayés.

À l'expiration du délai de 30 jours, la facture se trouvera en outre de plein droit majorée d'une pénalité forfaitaire de 10% du montant restant dû avec un minimum de 15 EUR.

Des frais forfaitaires de 3 EUR seront facturés au client pour chaque lettre de rappel.

E. Divers

La modification des éléments d'identification du Client ainsi que toute modification à apporter au dossier du Client pourront, de plein droit, faire l'objet de conditions tarifaires particulières.

F. Contestations

Toute contestation relative aux montants facturés devra être adressée à LUXEMBOURG ONLINE par lettre recommandée dans un délai de 10 jours ouvrables suivant la date d'établissement de la facture en cause. Passé ce délai, le client est irréfablement réputé avoir accepté le montant qui lui est facturé.

L'introduction d'une réclamation ne dispense pas le client du paiement des montants non contestés.

En cas de différend portant sur les consommations faites par le client et l'étendue de l'utilisation que le client aura faite des services offerts par LUXEMBOURG ONLINE, les données enregistrées par LUXEMBOURG ONLINE priment sur tout autre moyen de preuve.

ARTICLE 7 : RESILIATION ET SUSPENSION

A. Généralités

La résiliation du contrat se fait moyennant lettre recommandée à la poste au plus tard 40 jours avant la date de résiliation souhaitée du contrat, le cachet de la Poste faisant foi.

La date de résiliation sera toujours le dernier jour du mois.

Pour les contrats conclus sans indication de durée, l'abonnement est présumé être conclu de mois en mois et résiliable moyennant lettre recommandée à la poste au plus tard 40 jours avant la date de résiliation souhaitée du contrat, le cachet de la Poste faisant foi.

La date de résiliation sera toujours le dernier jour du mois.

Dans le cas de résiliation anticipée pour des offres avec engagement dans la durée, le Client restera redevable des mensualités restant dues.

B. Résiliation anticipée

LUXEMBOURG ONLINE se réserve le droit de résilier le présent contrat, sans préavis ni indemnité, en cas de non respect par le Client d'une quelconque des clauses mentionnées dans les présentes et en particulier dans le cas où :

- un quelconque acte de piratage ou de tentative d'utilisation illicite des informations circulant sur le réseau ayant pour cause ou origine le compte du Client.
- la suite de la notification par les utilisateurs d'Internet que le Client ne respecte pas le code de bonne conduite de l'Internet ou fait un usage d'Internet de nature à porter préjudice aux tiers, qui serait contraire aux bonnes moeurs ou à l'ordre public et après enquête par LUXEMBOURG ONLINE.
- la suite d'un incident de paiement ou à cause d'un non-paiement des sommes dues au titre des présentes pour un Client abonné.
- l'adresse du Client telle que communiquée par celui-ci ne correspond pas à son adresse effective.
- en cas de non-utilisation du service par le client pendant un délai de plus de six mois

Le constat par LUXEMBOURG ONLINE de l'une des hypothèses décrites ci-dessus peut entraîner l'interruption immédiate de l'accès au service.

En cas de résiliation du contrat, le client reste tenu de l'ensemble des obligations découlant du contrat, des présentes conditions générales et des éventuelles conditions particulières applicables à certains services.

C. Dispositions spécifiques pour les contrats forfaitaires

Il est expressément convenu entre parties que les contrats accordant au client un accès illimité à un ou plusieurs services offerts par LUXEMBOURG ONLINE en contrepartie d'un prix forfaitaire qui ne tient pas compte de l'usage effectif que le client fait du service sont résiliables à tout moment, sans indication de motifs. La résiliation se fera par lettre recommandée à la poste à l'adresse fournie par le client moyennant un préavis de 5 jours ouvrables, la date de la Poste faisant foi.

Le client ne pourra en aucun cas faire valoir un droit au maintien des conditions de service forfaitaires, ni exiger la conclusion d'un nouveau contrat.

D. Suspension

LUXEMBOURG ONLINE se réserve le droit de suspendre sans mise en demeure ni indemnité le ou les service(s) offert(s) en cas de non-paiement d'une facture à la date limite de paiement

En cas de force majeure, les obligations nées du présent contrat sont suspendues pendant toute la durée

de son existence. Toutefois, si le cas de force majeure avait une durée d'existence supérieure à 30 jours consécutifs, il ouvrirait droit à la résiliation de plein droit du présent contrat par l'une ou l'autre des parties huit jours après l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant cette décision.

ARTICLE 8 : DISPOSITIONS DIVERSES

A. Modification des conditions générales ou des conditions de service

Il est convenu entre parties que LUXEMBOURG ONLINE peut à tout moment modifier les présentes conditions générales, son tarif ou les conditions de ses services sans autre formalité que de porter ces modifications dans les conditions générales et particulières en ligne.

Les conditions générales et particulières en ligne prévalent sur les conditions générales imprimées. Le client prend l'engagement de consulter régulièrement les conditions générales publiées sur le site internet de LUXEMBOURG ONLINE.

Le client qui n'accepte pas une modification des conditions générales, du tarif ou des conditions du service a la faculté de résilier le contrat moyennant l'envoi d'une lettre recommandée à la poste. Toute modification des conditions générales ou des conditions de ses services de LUXEMBOURG ONLINE est réputée acceptée par le client si ce dernier n'a pas résilié le contrat dans les 25 jours ouvrables qui suivront la publication de la modification sur le site internet de LUXEMBOURG ONLINE.

B. Interprétation

Si l'une quelconque des stipulations du contrat est tenue pour nulle ou sans objet, elle sera réputée non écrite et n'entraînera pas la nullité des autres stipulations.

C. Résiliation de plein droit

Le contrat conclu entre parties prendra fin de plein droit en cas de faillite, de demande de concordat judiciaire, de liquidation et dissolution de client ou lorsque le client engage une procédure de surendettement.

ARTICLE 9: LITIGE - COMPETENCE JURIDICTIONNELLE

Le présent contrat est régi par la loi luxembourgeoise.

Les parties conviennent que le lieu d'exécution du contrat est à Luxembourg-Ville et que le lieu de paiement des montants dus par le client se situe également à Luxembourg-Ville.

En cas de contestation sur l'interprétation, sur l'exécution et la réalisation de l'une quelconque des dispositions du présent contrat et à défaut d'accord amiable des parties, les tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Luxembourg seront seuls compétents pour connaître du litige.

CONDITIONS PARTICULIERES DES SERVICES ACCES INTERNET HAUT DEBIT

ARTICLE 1^{ER} – OBJET

Les présentes conditions particulières sont applicables uniquement aux contrats concernant les services accès Internet haut débit de LUXEMBOURG ONLINE.

Les présentes conditions particulières complètent les conditions générales de LUXEMBOURG ONLINE qui restent applicables dans les mesures où il n'y est pas dérogé par les présentes.

ARTICLE 2 – QUALITE DU SERVICE

Les bandes passantes indiquées dans les offres commerciales et les documents publicitaires de LUXEMBOURG ONLINE n'ont pas un caractère contractuel mais l'indication des performances maximales actuellement possibles par l'emploi de la technologie correspondante.

LUXEMBOURG ONLINE informe le client que les débits effectivement réalisables dépendent de nombreux facteurs techniques dont certains sont permanents (distance du client par rapport au point de raccordement, qualité des lignes téléphoniques ou de télédistribution) et d'autres variables (nombre d'utilisateurs connectés sur le réseau, disponibilité du réseau). Ces facteurs étant indépendants de la volonté de LUXEMBOURG ONLINE, LUXEMBOURG ONLINE ne peut fournir aucune garantie quant au débit effectivement réalisé.

LUXEMBOURG ONLINE prend cependant l'engagement de mettre en œuvre tous les moyens à sa disposition pour que le débit effectivement disponible pour le client soit aussi proche que possible du débit pour lequel le contrat a été passé.

Compte tenu de la nature de la technologie employée, LUXEMBOURG ONLINE n'est en tout état de cause soumise qu'à une obligation de moyens. LUXEMBOURG ONLINE se réserve en tout état de cause la possibilité, y compris sur les zones ouvertes au service, de ne pas donner suite ou de décaler la mise à disposition du service si celle-ci est de nature à ne pas être effectuée dans des conditions satisfaisantes pour le client ou les clients déjà raccordés.

L'utilisation de la connexion d'un service accès Internet haut débit s'accompagne d'une politique "Fair Use". Cette politique ne définit pas de limites download/upload pour les produits "flat", mais permet à Luxembourg Online d'intervenir dans le cas où un client télécharge de manière significative beaucoup plus que le client moyen du produit relatif. Ceci a comme avantage que le client peut télécharger une grande capacité de fichiers aussi longtemps que l'utilisation au cours du temps ne dépasse pas substantiellement l'utilisation des autres clients. Si Luxembourg Online sera forcé de mettre des limites mensuelles sur tous les produits, le client doit payer pour l'usage supplémentaire de la ligne. Luxembourg Online ne souhaitera pas devoir intervenir de telle façon.

ARTICLE 3 – DISPONIBILITE DU SERVICE

L'accès au services accès Internet haut débit est possible 24 heures sur 24 heures et 7 jours sur 7 jours.

Toutefois, l'accès pourra être impossible pour des courtes périodes pour des raisons de maintenance ou de mise à jour du service.

Pour cette même raison, LUXEMBOURG ONLINE ne peut pas garantir au client le maintien d'une connexion pour une durée indéfinie.

ARTICLE 4 – ACCÈS AU SERVICE

L'accès au service requiert l'utilisation d'un modem devant répondre aux spécifications décrites dans le Formulaire d'Abonnement ou à la rubrique respective du site www.internet.lu et il est subordonné à la localisation du client dans une zone géographique ouverte à la technologie correspondante et à la formule souscrite par le client.

L'accès au service nécessite la compatibilité du modem avec le micro-ordinateur du client telle que décrite dans le Formulaire d'abonnement.

ARTICLE 5 – ADRESSE IP

Il est expressément porté à la connaissance du client que la conclusion d'un contrat accès Internet haut débit n'implique pas la mise à disposition du client d'une adresse IP permanente.

L'adresse IP qui lui est attribuée est susceptible de changer lors de chaque connexion au service. Le client est informé qu'au cas où maintient sa connexion au-delà d'une durée de 24 heures, la connexion est susceptible d'être interrompue en vue de l'attribution d'une nouvelle adresse IP.

Il est interdit au client de divulguer à des tiers l'adresse IP sous laquelle il se connecte au réseau.

ARTICLE 6 – RACCORDEMENT

A. Raccordement ligne téléphonique (Lol DSL et Adsl.Internet.lu)

Les service DSL nécessitent la fourniture d'un raccordement téléphonique.

En souscrivant à la formule « Adsl + Contrat de téléphonie fixe », Luxembourg Online peut, selon la faisabilité technique, décider d'offrir elle-même la ligne téléphonique au client, c.-à-d. « Full Unbundling », ou charger l'ENTREPRISE DES POSTES ET TELECOMMUNICATIONS de la fournir au client.

En cas de la fourniture par l'ENTREPRISE DES POSTES ET TELECOMMUNICATIONS, le client est responsable du maintien de la ligne téléphonique pendant la durée du contrat conclu avec LUXEMBOURG ONLINE. LUXEMBOURG ONLINE n'est en aucun cas responsable des dysfonctionnements pouvant affecter la ligne téléphonique.

L'accès au service est possible à la date de réception par le client des éléments personnels d'identification, à savoir : l'identifiant de connexion, le mot de passe de connexion, l'identifiant de messagerie, l'adresse de messagerie, le mot de passe de messagerie ainsi que le numéro d'utilisateur et l'installation des équipements nécessaires au service DSL par le fournisseur du réseau ou le client.

B. Raccordement réseau CATV (CableTV.Internet.lu)

Le raccordement physique au réseau de télédistribution, ainsi qu'un abonnement actif pour le service de télédistribution sont indispensables afin de pouvoir souscrire au service cabletv.internet.lu.

Le contrat [CableTV.Internet.lu](http://cabletv.internet.lu) n'implique pas la fourniture d'une ligne de télédistribution qui est à fournir par le client moyennant la conclusion d'un contrat de fourniture de services auprès de son câblodistributeur.

La liste des câblodistributeurs avec lesquels Luxembourg Online a conclu un accord et sur les réseaux bidirectionnels desquels le service cabletv.internet.lu est accessible au site www.cabletv.internet.lu.

L'Internet par le réseau de télédistribution nécessite l'utilisation d'une voie retour sur votre câble d'antenne, aussi bien sur partie interne de votre ligne de télédistribution (voir b) que sur la partie externe (voir a).

(a) La liste des localités dont le réseau de câblodistribution est compatible avec le service et où la voie de retour a été configurée, est disponible sur le site www.cabletv.internet.lu.

(b) Le service planification du câblodistributeur peut sur demande procéder à la vérification de l'installation interne et le cas échéant, établir un devis pour l'adaptation de celle-ci afin de la rendre compatible pour l'utilisation du service cabletv.internet.lu.

LUXEMBOURG ONLINE chargera le câblodistributeur de procéder à la mise en service du modem-câble externe. Les frais de mise en service et les frais du modem seront facturés séparément et en supplément de l'abonnement mensuel.

Si l'adaptation de l'installation interne ne peut pas se faire, et que l'installation du service [CableTV.Internet.lu](http://cabletv.internet.lu) n'est pas possible, le contrat d'abonnement HiSpeed n'entrera pas en vigueur.

Le client est responsable du maintien de la ligne de télédistribution selon les termes du contrat conclu avec le câblodistributeur, pendant la durée du contrat conclu avec LUXEMBOURG ONLINE. LUXEMBOURG ONLINE n'est en aucun cas responsable des dysfonctionnements pouvant affecter la ligne de télédistribution.

L'accès au service est possible à la date d'installation du modem. Préalablement à l'installation du modem, le client recevra son identifiant et son mot de passe de messagerie, ainsi que l'adresse du serveur de messagerie. L'installation du modem câble requiert de la part du client :

- La possession d'un numéro d'utilisateur pour le service CATV
- L'installation des équipements nécessaires à ce service par le fournisseur du réseau ou par le client

ARTICLE 7 – FACTURATION

Les services accès Internet haut débit sont facturés mensuellement à un montant fixe ou variable

(conformément au tarif publié par LUXEMBOURG ONLINE) selon le produit choisi par le client.

Les montants facturés sont payables dès réception de la facture. La facturation commence à la date d'activation déterminée par Luxembourg Online.

ARTICLE 8 – PORTABILITE

Le client reconnaît que l'accès à un des services accès Internet haut débit n'est possible qu'à partir de la ligne téléphonique (services DSL) ou de télédistribution ([CableTV.Internet.lu](http://cabletv.internet.lu)) pour laquelle le contrat est initialement conclu et sur laquelle des installations techniques spécifiques sont réalisées.

Le client reconnaît que la possibilité de transfert ultérieur vers une autre ligne n'est pas garanti.

ARTICLE 9 – OFFRES SPECIALES

Luxembourg Online propose régulièrement des offres spéciales pour les clients se décidant de conclure un contrat accès Internet haut débit en combinaison avec le contrat de téléphonie pour une période de 12 ou 24 mois.

Ces offres spéciales sont valables uniquement pour tout nouveau client souscrivant au service « Accès Internet haut débit + Contrat de téléphonie » avec domiciliation bancaire, jusqu'à épuisement du stock et ne sont jamais cumulables avec d'autres offres.

ARTICLE 10 – LOCATION DE MATERIEL

Luxembourg Online offre la possibilité de louer certains modèles d'équipement de connexion (modems, routeurs, etc.) contre paiement de frais de location mensuels.

En optant pour la location d'un équipement, le client s'engage à veiller au bon état de l'équipement loué. Après terminaison du contrat, l'équipement est à retourner dans un état impeccable, muni de sa boîte d'origine ainsi que des accessoires inclus initialement dans la boîte.

Si lors du retour, l'équipement n'est plus en bon état, sans boîte ou sans accessoires, ou bien si le client ne retourne pas l'équipement avant 30 jours après la terminaison de son abonnement, l'équipement sera facturé au prix d'achat initial.

ARTICLE 11 – DUREE ET RESILIATION

A. Durée

Le contrat d'un service Internet haut débit est conclu entre Luxembourg Online et le client pour une durée minimale de 12 mois ou de 24 mois selon l'offre souscrite, la date de début du contrat correspondant à la date d'activation du service.

Après la période minimale de souscription, le contrat est reconduit pour une durée indéterminée.

B. Résiliation

La résiliation du contrat se fait moyennant lettre recommandée à la poste.

Le préavis de résiliation est de trois mois à compter de la réception de la lettre de résiliation, le cachet de la Poste faisant foi.

La résiliation se fera toujours en fin de mois.

Toute résiliation du contrat avant la période minimale de souscription, c'est-à-dire avant 12 mois ou 24 mois selon l'offre souscrite, entraîne la facturation immédiate des mois restants jusqu'à la date d'échéance du contrat.

L'interruption de la ligne téléphonique pour quelque raison que ce soit, le fait pour le client de déménager vers un lieu géographique où aucun service haut débit n'est possible dans l'état actuel des techniques, ou le déménagement en dehors du territoire luxembourgeois ne constituent pas des motifs de résiliation valables du contrat. Le client devra donc respecter les délais indiqués ci-dessus.

ARTICLE 12 – DEMENAGEMENT

Les frais de déménagement pour les services Internet sont publiés dans la liste des prix en vigueur. La durée nécessaire pour assurer le déménagement d'un service vers une autre adresse est de 4-6 semaines dépendant du service et de la faisabilité technique.

Un déménagement endéans les premiers 12 mois du contrat engendrera la facturation des mois restants jusqu'à 12^o mois inclus de la durée minimale du contrat.

ARTICLE 12 – CHANGEMENT DE LA VITESSE

L'upgrade, c.-à-d. le changement de l'abonnement existant vers un abonnement avec un débit supérieur, est gratuit.

Le downgrade, c.-à-d. le changement de l'abonnement existant vers un abonnement avec un débit inférieur, est payant au tarif publié dans la liste des tarifs en vigueur.