

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
- par la liste des prix disponible sur www.internet.lu

Les présentes Conditions Générales et les Conditions Particulières des Services restent applicables pendant toute la durée du contrat.

ARTICLE 1 : ACCES AUX SERVICES

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.

En cas de perte ou de vol de ses identifiants, le Client doit en avvertir 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 qu'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 2 : TRAITEMENT DES DONNEES

A. Identifiants d'accès 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 avvertir 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 qu'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.

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 express du Client. 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 3 : ENGAGEMENTS DU CLIENT

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.

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 de 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.

Attention: Le fait pour un Client LUXEMBOURG ONLINE de souscrire un Contrat ayant pour objet la fourniture de services haut débit ou téléphonique avec un autre Opérateur ne constitue aucunement un moyen de résiliation valable. Le Contrat avec Luxembourg Online continuera jusqu'à ce que la Résiliation respecte les procédures des Conditions Générales.

ARTICLE 4 : ENGAGEMENTS DE LUXEMBOURG ONLINE

A. Qualité de service

Les parties reconnaissent que LUXEMBOURG ONLINE s'engage à fournir un service conforme aux dispositions légales applicables et aux standards du marché et que LUXEMBOURG ONLINE ne peut, au vu des contraintes techniques liées à l'exploitation et la fourniture de services de télécommunication ainsi qu'à la distance séparant le raccordement du Client du commutateur le plus proche, pas prendre d'engagement contractuel de garantir 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, mais que ces documents ne font qu'indiquer des qualités de service maximales pouvant être atteints dans des conditions optimales..

LUXEMBOURG ONLINE est responsable de la mise en place des moyens nécessaires à la bonne marche du Service et prend les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la meilleure qualité possible du Service.

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'entretien 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 fourni 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 d'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.

- LUXEMBOURG ONLINE ne peut en aucun cas être tenue responsable du réseau interne du Client, quelque soit la technologie (WLAN, Wifi, Ethernet, CPL ou Powerline, etc.) par le Client

Il est également précisé que le Client est seul responsable de l'usage du service d'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 et matériels autres que ceux fournis par elle-même.

ARTICLE 5 : FACTURATION 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 facturés au Client conformément au tarif publié par LUXEMBOURG ONLINE sur son site Internet www.internet.lu. Les services fournis par des sociétés tierces telles par exemple l'Entreprise des Postes et Télécommunications, dont les prestations particulières n'apparaîtraient pas dans la liste des prix de LUXEMBOURG ONLINE, seront facturés au Client au tarif publié et en vigueur de la société tierce.

Le Client sera informé (par courrier pour les clients ayant choisi de recevoir leur facture par courrier et par email pour les clients ayant choisi de recevoir leur facture par email) de toute modification le concernant au moins un mois avant son entrée en vigueur.

En cas de modification du tarif, le Client a la possibilité de résilier le Contrat dans un délai d'un mois suite à l'envoi de la première facture faisant application d'un nouveau tarif conformément à l'article 6A de ces conditions générales. 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.

Le Client qui constate qu'il n'a pas reçu de facture est tenu de la réclamer.

D. Modalités de paiement

Les montants facturés sont payables dès réception de la facture par les moyens de paiement suivants :

- Par virement bancaire, au moyen du formulaire transmis avec la facture, sans modification de celui-ci ;
- En espèces ou carte bancaire à la boutique de LUXEMBOURG ONLINE
- Au moyen des formulaires fournis par LUXEMBOURG ONLINE.
 - a) Par domiciliation bancaire
 - b) Par Carte de crédit Visa, Eurocard/Mastercard, American Express,

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. Néanmoins, LUXEMBOURG ONLINE procède à l'envoi d'un rappel après expiration du délai de 30 jours avec facturation de frais forfaitaires au Client (précisés dans la liste de prix).

Des intérêts moratoires, calculés en conformité avec la loi du 18 avril 2004 sur les délais de paiement et intérêts de retard, seront appliqués de plein-droit par LUXEMBOURG ONLINE passé le délai de paiement prévu à ladite loi.

E. Avance/dépôt de garantie

En cas de doute sur les capacités de paiement d'un Client, de risque de fraude ou de non paiement, LUXEMBOURG ONLINE peut, à tout moment au cours de l'exécution de son abonnement, demander un dépôt de garantie, une avance sur les consommations à venir ou le paiement des factures au moyen d'une domiciliation (bancaire ou carte de crédit).

Le refus du Client ou le fait de ne pas fournir les garanties demandées endéans les 15 jours suivant la demande peut amener LUXEMBOURG ONLINE à :

- Ne pas exécuter la demande d'abonnement
- Limiter ou interdire l'accès aux réseaux (étrangers), aux numéros spéciaux
- Suspendre la ligne selon les modalités prévues à l'article 6B des présentes Conditions Générales.

Le dépôt de garantie sera restitué au Client de manière anticipée sur demande du Client si pendant 12 mois il n'a pas eu d'incident de paiement.

F. 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.

G. Contestations

Toute contestation relative aux montants facturés devra être adressée à LUXEMBOURG ONLINE par écrit dans un délai d'un mois suivant la date d'établissement de la facture en cause. Passé ce délai, le Client est, sauf cas de force majeure dûment rapporté par le client, 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 différent 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 font foi de la réalité et du montant des consommations faites par le Client..

ARTICLE 6 : RESILIATION ET SUSPENSION

A. Généralités : Résiliation par le Client

La résiliation du Contrat se fait moyennant fax ou lettre recommandée à la poste, le cachet de la Poste faisant foi. Tout autre moyen ne sera pas pris en compte par LUXEMBOURG ONLINE.

Résiliation avant activation du service : des frais de traitement de commande peuvent être facturés pour toute annulation du contrat avant son activation selon la liste des prix en vigueur.

Dans tous les cas, la date de résiliation sera toujours effective le dernier jour du mois :

- Pour les offres avec engagement de durée, le préavis applicable est de 3 mois. Dans le cas d'une résiliation anticipée pour des offres avec engagement dans la durée, le Client restera redevable des mensualités restant dues jusqu'à l'expiration de la période d'engagement.
- Pour les Contrats conclus sans indication de durée (Contrat optionnel), 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.
- En cas de modification du tarif, le Client peut résilier le Contrat dans les conditions prévues à l'article 5B.
- En cas de modification des présentes conditions générales en application de l'article 7A, le client peut résilier le Contrat dans le délai d'un mois de la notification de la modification et avec un préavis d'un mois (sous réserve de respecter le délai d'engagement minimal).

B. Suspension/Blocage de l'abonnement

1/ LUXEMBOURG ONLINE se réserve le droit de suspendre (blocage), après l'écoulement d'un délai de 10 jours suivant un deuxième rappel adressé par courrier recommandé au client et demeuré infructueux, 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.

L'abonnement peut aussi être suspendu dans le cas d'un refus de soumettre une garantie ou une avance demandée par Luxembourg Online à l'article 6.E.

Le blocage ne suspend aucunement les obligations du Client liées au Contrat (notamment la facturation de l'abonnement et la durée minimale d'engagement).

Des frais de blocage sont facturés au client selon les conditions précisées dans la Liste des Prix

2/ Le Client peut, à tout moment, demander la suspension d'un ou l'ensemble des services souscrits auprès de LUXEMBOURG ONLINE.

La suspension ne donne droit à aucune réduction ou suspension du paiement de la redevance d'abonnement pendant la période de suspension, quelque soit la durée de la suspension.

3/ 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.

C. Résiliation anticipée par Luxembourg Online

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 consistant dans un non-paiement dans un délai de 10 jours suivant un deuxième rappel adressé par courrier recommandé au client et demeuré infructueux.
- l'adresse du Client telle que communiquée par celui-ci ne correspond pas à son adresse effective.
- en cas de non-utilisation par le Client des services gratuits offerts par LUXEMBOURG ONLINE 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 jusqu'au jour où la résiliation devient effective à l'initiative de LUXEMBOURG ONLINE, sous réserve des conditions particulières relatives aux contrats à durée minimale d'engagement.

ARTICLE 7 : DISPOSITIONS DIVERSES

A. Modification des Conditions Générales ou des Conditions Particulières des Services

Il est convenu entre parties que LUXEMBOURG ONLINE peut à tout moment modifier les présentes Conditions Générales, ses tarifs ou les Conditions particulières des Services afin de les adapter à la législation ou la réglementation en vigueur, respectivement en cas de modifications de la technologie ou des pratiques et usages du marché nécessitant modification des conditions générales. Les nouvelles Conditions

Générales seront mises en ligne et une information de la mise en ligne de la nouvelle version sera notée sur la facture du client.

Le Client qui n'accepte pas une modification des Conditions Générales, du tarif ou des Conditions Particulières des Services a la faculté de résilier le Contrat conformément à l'article 6A des présentes Conditions Générales.

Toute modification des Conditions Générales ou des Conditions Particulières des Services de LUXEMBOURG ONLINE est réputée acceptée par le Client si ce dernier n'a pas résilié le Contrat dans le mois suivant l'information lui adressée de la publication de la modification sur le site internet de LUXEMBOURG ONLINE.

B. Interprétation

Si l'un des articles de ces Conditions Générales ou une quelconque stipulation du Contrat est déclarée 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 les 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.

D. Cession du contrat

Le Client ne peut en aucun cas céder ou transmettre à un tiers à titre onéreux ou gratuit, sous quelle que forme que ce soit, le bénéfice du présent Contrat sans accord préalable et écrit de l'Opérateur.

ARTICLE 8: LITIGE - COMPETENCE JURIDICTIONNELLE

1. Le présent Contrat est régi par la Loi Luxembourgeoise.

2. Règlement amiable:

En cas de difficultés relatives à l'interprétation ou à l'exécution du Contrat, L'opérateur 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. Les réclamations écrites sont traitées au maximum dans un délai d'un mois calendaire à compter de la réception de la réclamation.

3. Règlement judiciaire:

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 de règlement amiable entre les parties, les juridictions du Grand-Duché de Luxembourg seront seules compétentes pour toute contestation entre le Client et L'opérateur, 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.

CONDITIONS PARTICULIERES DES SERVICES ACCES INTERNET HAUT DEBIT

ARTICLE 1^{ER} – OBJET

Les présentes Conditions Particulières sont applicables uniquement aux Contrats concernant les Services d'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 – RACCORDEMENT

LUXEMBOURG ONLINE propose des abonnements haut débit par l'intermédiaire de deux réseaux différents : le raccordement par ligne téléphonique et le raccordement par le réseau CATV

A. Raccordement par ligne téléphonique

LOL KOMPLETT est la formule proposée par Luxembourg Online qui regroupe les accès ADSL et le raccordement téléphonique. Cette formule peut être proposée dans le cadre d'un dégroupage ou d'une offre WLR.

LOL DSL est la formule de Luxembourg Online comprenant un accès DSL sur son propre réseau. Cette formule n'est accessible qu'aux clients dégroupables (selon disponibilité). Les services DSL nécessitent un accès par un raccordement téléphonique.

En souscrivant à une formule « LOL KOMPLETT », 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 « WLR ».

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 par le réseau CATV

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 LOL CABLE.

Le Contrat LOL CABLE 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 LOL CABLE est accessible au site www.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 pour lequel la voie de retour a été configurée, est disponible sur le site www.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 LOL CABLE.

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 LOL CABLE n'est pas possible, le Contrat d'abonnement 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 3 – ACCES AUX SERVICES HAUT DEBIT

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.

Si le Client opte pour une installation par l'« ADSL kit », LUXEMBOURG ONLINE ne pourra être tenue responsable des difficultés éprouvées par le Client pour réaliser l'installation à son domicile.

Restriction d'accès

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, par période de facturation, de manière significative beaucoup plus (soit au minimum 10 fois plus) que le Client moyen du produit relatif. Dans ce cas, LOL se réserve le droit de suspendre l'accès de ce client, respectivement de limiter cet accès à un certain volume minimal par jour, et ce jusqu'à la fin de la période de facturation en cours.

ARTICLE 4 – QUALITE DU SERVICE

Les bandes passantes indiquées dans les offres commerciales et les documents publicitaires de LUXEMBOURG ONLINE n'ont pas de caractère contractuel, mais indiquent les 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).

LUXEMBOURG ONLINE prend 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.

LUXEMBOURG ONLINE se réserve en tout état de cause la possibilité, y compris sur les zones ouvertes au service, de ne pas donner suite, de décaler voire de cesser 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.

ARTICLE 5 – DISPONIBILITE DU SERVICE

La disponibilité du service d'accès à Internet haut débit est possible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

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 6 – 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 d'une adresse IP permanente au Client.

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 7 – FACTURATION

La facturation commence à la date d'activation déterminée par Luxembourg Online :

- Installation par Kit ADSL: date à laquelle le Kit est fourni au Client
- Installation par un technicien : date de l'activation par le technicien (date du 1^{er} rendez-vous convenu)

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

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 (Câble) 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 garantie.

ARTICLE 9 – 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, aux frais du Client, 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 10 – DUREE ET RESILIATION / SUSPENSION DE L'ABONNEMENT

A. Durée

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

B. Résiliation

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 peuvent en aucun cas entraîner un raccourcissement des délais de résiliation du Contrat ni ne sauraient réduire la durée minimale d'engagement souscrite par le Client.

ARTICLE 11 – 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.

Le Client est conscient qu'une remise trop tardive de son formulaire de déménagement peut entraîner une coupure des services pendant le déménagement du service. La redevance d'abonnement ne peut pas être suspendue en cas d'indisponibilité du service liée au déménagement des services (si celle-ci n'excède pas 6 semaines).

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 ayant un débit ou un tarif inférieur, est payant selon le tarif publié dans la liste des prix en vigueur et ne peut avoir lieu pendant la période d'engagement initiale.

CONDITIONS PARTICULIERES DES SERVICES DE TELEPHONIE DE LUXEMBOURG ONLINE SA

ARTICLE 1 : OBJET

Les présentes conditions particulières sont applicables uniquement aux Contrats concernant les produits et services de téléphonie (Contrat de téléphonie fixe, Classic Phone, Cable Phone et Internet Phone).

Les présentes conditions particulières complètent les conditions générales de Luxembourg Online SA qui restent applicables dans la mesure où il n'y est pas dérogé par les présentes.

Est considéré comme « opérateur » Luxembourg Online SA.

ARTICLE 2 : MODALITÉS D'ACCÈS AU SERVICE ET QUALITE DE SERVICES

A. Abonnement ligne téléphonique

1. WLR (Facturation de la ligne téléphonique et communications par L'opérateur)

L'abonnement pour la ligne téléphonique est fourni avec le service ADSL.

2. Full Unbundling (Gestion totale de la ligne téléphonique par L'opérateur)

L'abonnement pour la ligne téléphonique est fourni soit avec soit sans service ADSL. Pour la disponibilité du Full Unbundling, voir sur www.internet.lu/lolkomplett.

B. Carrier select

Le Client a accès au service de téléphonie fixe en composant le préfixe 15999 avant tous ses appels téléphoniques, sauf cas particuliers indiqués dans la documentation de L'opérateur.

C. Présélection

Le Client peut également souscrire la présélection de L'opérateur pour tous ces appels téléphoniques sauf cas particuliers indiqués dans la documentation de L'opérateur. Le Client possède toutefois la possibilité, appel par appel, de faire acheminer ses appels par un opérateur tiers, en composant le préfixe de cet opérateur.

D. Cable Phone

Cable Phone est le service de téléphonie de L'opérateur qui permet de téléphoner à travers le câble TV. Une souscription au service LOL CABLE est requise. La possession d'une ligne téléphonique n'est plus nécessaire.

E. Internet Phone

Internet Phone est le service de L'opérateur qui permet de téléphoner à travers Internet (VoIP - Voice over Internet Protocol). Le principe de la voix sur IP est de faire circuler sur Internet, grâce au protocole IP, des paquets de données correspondant à des échantillons de voix numérisée.

F. Qualité de service

Le Client est seul responsable de l'utilisation du Service de téléphonie. Le Client s'engage à utiliser le ou les Service(s) souscrit(s) conformément à l'usage pour lequel il(s) a(ont) été conçu(s) et pour lequel il(s) est(sont) commercialisé(s) et à effectuer une utilisation des Services selon une politique « Fair Use » garantissant une utilisation appropriée et non excessive des services et notamment lorsque les offres comprennent des communications illimitées. LUXEMBOURG ONLINE considère comme usage anormal, un volume inconsidéré (en termes de durée d'appel sur une période donnée et/ou en termes de trafic) et/ou une variation brusque du volume de consommations émises depuis une Ligne. La liste n'est pas exhaustive.

Afin de garantir une qualité de service à l'ensemble des utilisateurs du réseau de téléphonie, LUXEMBOURG ONLINE se réserve le droit de suspendre le Service conformément à l'article 7B des Conditions Générales, en cas de consommation

inappropriée et/ou excessive (une utilisation excessive est une utilisation qui est 10 fois supérieure au volume moyen de communication constaté par Luxembourg Online).

Politique « Fair Use » et usage en bon père de famille

Les Services de téléphonie illimitée de LUXEMBOURG ONLINE et spécialement les services illimités (voix, SMS, MMS ou Data) sont soumis à une politique « Fair Use ». Cette politique signifie que l'utilisateur a le droit d'utiliser les services de manière illimitée lorsque le Client a souscrit ce type de Contrat mais il doit effectuer une utilisation des Services en bon père de famille (non excessive) et doit garantir qu'il fera une utilisation appropriée des offres de Services illimités.

Peuvent être considérés comme un usage anormal et excessif, sans aucun caractère exhaustif, un volume inconsidéré (en termes de durée d'appel sur une période donnée et/ou en terme de trafic (usage du Service bien supérieur à l'usage du Client moyen du produit relatif) et/ou une variation brusque du volume de consommations émises depuis une Ligne.

LUXEMBOURG ONLINE peut donc se permettre d'intervenir dans le cas où un Client utilise les Services de manière inappropriée. Le Client pourra être amené à payer pour l'usage supplémentaire des Services. LUXEMBOURG ONLINE ne souhaite pas avoir à intervenir de cette façon.

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

Attention: les lignes Câble Phone et Full Unbundling peuvent ne pas être compatibles avec les services nécessitant une ligne analogique (alarme, connexion par modem analogique 56K). Luxembourg Online ne pourra pas être tenu responsable de cette incompatibilité si le Client n'a pas mentionné qu'il est raccordé à un tel système lors de la souscription du Contrat.

ARTICLE 3 : INSCRIPTION AU SERVICE

A. Contrat de téléphonie fixe

Le Client s'inscrit au Contrat de téléphonie fixe en remplissant et signant le formulaire d'inscription et en y joignant les documents qui y sont mentionnés.

Avec le Contrat de téléphonie fixe, le Client confie sa ligne et son abonnement téléphonique à L'opérateur et recevra, en fonction de la faisabilité technique, une seule facture de L'opérateur pour l'abonnement téléphonique et ses appels téléphoniques.

B. Carrier Select

Le Client s'inscrit au service Carrier Select en remplissant et signant le formulaire d'inscription et en y joignant les documents qui y sont mentionnés. Après que le service a été activé par L'opérateur, le Client peut utiliser le service en composant le préfixe 15999 avant tous ses appels téléphoniques, sauf cas particuliers indiqués dans la documentation de L'opérateur.

C. Présélection

Si le Client a souscrit à la présélection de L'opérateur, il reconnaît, par la signature du formulaire d'inscription, avoir autorisé L'opérateur à effectuer en son nom et pour son compte toutes les démarches techniques et commerciales nécessaires à sa mise en œuvre, sur la (les) ligne(s) qu'il a choisie(s).

D. Cable Phone

Le Client s'inscrit au service Cable Phone en remplissant et signant le formulaire d'inscription et en y joignant les documents qui y sont mentionnés. La souscription d'un abonnement LOL CABLE est indispensable.

E. Internet Phone

Le Client s'inscrit au service Internet Phone en remplissant et signant le formulaire d'inscription et en y joignant les documents qui y sont mentionnés.

ARTICLE 4 : INSTALLATION

A. Installations de L'opérateur

1. L'opérateur, ou une société tierce chargée par L'opérateur, reste propriétaire des équipements et installations éventuellement mis à la disposition des Clients. Elle peut leur vendre également des équipements.

2. L'opérateur, ou une société tierce chargée par L'opérateur, 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.

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'opérateur. Pour certains services de télé-communication il doit en outre fournir une prise secteur. Si ces conditions ne sont pas remplies l'installation peut être refusée.

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

5. Si L'opérateur 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.

6. 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'opérateur dans le bâtiment de l'abonné.

7. L'opérateur, ou une société tierce chargée par L'opérateur, 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.

8. L'opérateur, ou une société tierce chargée par L'opérateur, 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.

9. 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'opérateur 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.

B. Installations privées

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

2. Les travaux de connexion au réseau ne peuvent être effectués que par des sociétés autorisées à ces fins. L'opérateur, ou une société tierce chargée par L'opérateur, a le droit de vérifier les installations en question.

3. L'opérateur 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.

C. Modifications aux installations et équipements

1. 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 ses 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.

2. Si L'opérateur 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.

ARTICLE 5 : DURÉE, SUSPENSION ET RESILIATION DU CONTRAT

A. DUREE

Sauf convention contraire, le Contrat prend effet à la date de première mise en service de l'abonnement. Sauf mention contraire, le Contrat est conclu pour une durée indéterminée avec une durée d'engagement initiale de 6 mois.

B. SUSPENSION

Lorsque la gravité de la situation ou l'intérêt des services de télécommunication l'exige, L'opérateur a le droit de suspendre d'office les abonnements aux services de télécommunications 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 télécommunications 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'opérateur ou s'il a toléré qu'un tiers y procède.

ARTICLE 6 : TARIFS ET FACTURATION DU SERVICE

A. Credit limit

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

B. Dépôt de garantie

L'opérateur se réserve le droit de demander à l'abonné, à la signature du Contrat de raccordement ou à tout moment au cours de l'exécution, le versement d'un dépôt de garantie ou d'une avance sur l'utilisation des services. Il en est ainsi notamment à la suite d'un retard de paiement ou lorsque le montant des communications de l'abonné excède un plafond fixé et déterminé en fonction de l'utilisation des services par l'abonné ou lorsque les informations résultant du dossier d'abonnement sont incomplètes ou que les contrôles effectués sur ce dernier le justifient.

Le dépôt de garantie ainsi que les avances sur facture ne peuvent être inférieurs à 250€.

Le dépôt de garantie et l'avance sur facture ne sont pas productifs d'intérêts.

Pendant toute la durée du contrat, le dépôt de garantie ne peut se compenser avec des sommes dont le Client serait débiteur. Le dépôt de garantie est restitué dans les 10 jours à compter de la clôture du contrat si le compte du client est soldé. L'avance sur facturation est portée au crédit du Client dans les 10 jours suivant son versement. Elle vient en déduction des sommes dues et à venir par l'Abonné jusqu'à épuisement.

C. 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 (voir définition dans la liste des prix).

D. Redevance d'abonnement

La redevance du Contrat de téléphonie fixe, de l'abonnement pour la ligne analogique/ISDN ou des services Cable Phone, Internet Phone ou Mobile Phone donne droit au service de base. Les options demandées par le Client peuvent donner lieu le cas échéant à des redevances d'abonnement supplémentaires.

La redevance d'abonnement est payable mensuellement et anticipativement. Elle est due à partir du jour de la mise en service du raccordement.

E. Coût des communications

Les communications sont mesurées en unités de temps et sont facturées sur base des tarifs communiqués au Client par L'opérateur. La liste des tarifs peuvent être obtenus sur simple demande auprès de L'opérateur ou chez un des ses revendeurs agréés. Elle est également consultable sur le site : www.internet.lu. Les changements de tarifs, sont publiés par L'opérateur en temps utile, avant leur date d'entrée en application, sur le site Internet de L'opérateur. Le Client sera informé conformément à l'article 5B des Conditions Générales des Services Luxembourg Online et dispose de la faculté de résiliation prévue aux articles 5B et 6A des Conditions Générales des Services Luxembourg Online.

F. Facturation

Outre les mentions légalement prescrites, la facture standard transmise au Client indique au moins :

- le cas échéant, les frais de connexion
- le cas échéant, la redevance d'abonnement pour le service de base
- les redevances supplémentaires d'abonnement à des produits ou services supplémentaires éventuels
- les éventuelles ristournes accordées
- le coût total des communications

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

ARTICLE 8 : ANNUAIRES

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

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.

3. 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.

4. Le Client peut demander par écrit des modifications, adjonctions ou suppressions d'inscriptions.

ARTICLE 9 : RESPONSABILITE DU CLIENT

1. Le Client est tenu de préserver de tous dégâts les installations de L'opérateur ou celles d'une société tierce, utilisées par L'opérateur, qui lui sont confiées. Il n'est pas autorisé à ouvrir ou à démonter ces installations.

2. Il est responsable des dommages et dérangements causés aux installations lui confiées par L'opérateur 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.

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.

4. Toute personne qui a demandé un service et qui y renonce après le début des travaux afférents, doit à L'opérateur les frais que celle-ci a supportés, à moins que l'exécution des travaux n'ait pas été entamée dans un délai raisonnable.

5. Le Client doit veiller à la restitution à L'opérateur des équipements lui confiés dans le cas où il abandonnerait son installation. Les équipements non récupérés lui sont facturés.

6. Le Client est responsable de l'utilisation faite des installations et équipements de télécommunications reliés au réseau public, ainsi que du contenu des communications transmises ou des services offerts et doit, le cas échéant, acquérir au préalable les licences, autorisations, droits d'auteur, etc., nécessaires.

7. Il ne doit pas publier ses numéros ou indicatifs d'appel tant qu'ils ne sont pas en service.

8. Il est interdit au Client de poser directement ou indirectement des actes, d'utiliser la carte SIM ou d'exploiter un équipement ou service de quelle nature qu'il soit ou de quelle façon que ce soit, pouvant :

- influencer l'intégrité et/ou la fiabilité du réseau ; et/ou
- porter atteinte à l'interconnexion des réseaux et/ou du trafic de télécommunications ; et/ou
- perturber le Service Mobile et/ou le trafic télécoms.

9. En aucun cas, L'opérateur ne pourra être tenue responsable des services de transmission de données, de leur contenu ni de leur légalité lorsque ceux-ci sont fournis par des tiers. L'opérateur ne sera pas non plus responsable de l'utilisation de ces services par le Client.

10. L'opérateur ne pourra être tenue responsable de l'accessibilité des services de transmission de données ni des plates-formes de contenu qu'ils/elles soient fournis par L'opérateur ou par des tiers, ni du temps ou de la quantité de données nécessaires pour obtenir les informations souhaitées.

CONDITIONS PARTICULIERES DES SERVICES DE TELEPHONIE MOBILE DE LUXEMBOURG ONLINE SA ET LUXEMBOURG MOBILE Sarl

ARTICLE 1 : OBJET

Les présentes conditions particulières sont applicables uniquement aux Contrats concernant les produits et services de téléphonie Mobile. Les présentes conditions particulières complètent les conditions générales de Luxembourg Online SA qui restent applicables dans la mesure où il n'y est pas dérogé par les présentes. Est considéré comme « opérateur » Luxembourg Online SA ou Luxembourg Online Mobile Sarl selon le service en question.

ARTICLE 2 : INSCRIPTION ET MODALITÉS D'ACCÈS AU SERVICE

A. Modalité de souscription de l'abonnement

Le Client s'inscrit au service Téléphonie mobile en remplissant et signant le formulaire d'inscription et en y joignant les documents qui y sont mentionnés. En souscrivant le service Téléphonie mobile, le Client reçoit une carte SIM qui identifie le Client au niveau du réseau mobile.

B. Accès au service

La carte SIM fournie au client lors de la souscription est activée généralement entre 1 et 3 jours suite à la réception de la demande d'abonnement complétée par Luxembourg Online (réception par Luxembourg Online de la demande d'abonnement signé(e) et dûment complété(e), avec copie de la pièce d'identité du titulaire, acceptation des Conditions Générales et Spécifiques, domiciliation bancaire ou paiement par carte bancaire et le cas échéant, du dépôt de garantie visé à l'article 6B des présentes Conditions Particulières.

C. Portabilité du numéro

La Portabilité du Numéro Mobile est un service proposé à tout client d'un opérateur mobile lui permettant de souscrire un contrat auprès d'un opérateur mobile national tout en conservant le même numéro de téléphone mobile.

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

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

Une demande de portabilité sortante vaut résiliation et sera traitée comme telle par Luxembourg Online, qui fera application des règles relatives à la résiliation du contrat entre Luxembourg Online et le Client prévues dans les présentes conditions particulières et des Conditions Générales des Services de Luxembourg Online S.A. En cas de contrat avec durée minimale d'engagement, une demande de portabilité du numéro n'entraîne en aucun cas une réduction de la durée minimale d'engagement et le Client reste tenu de son obligation de paiement de son abonnement pour les mois restants de son engagement minimal. La portabilité du numéro n'autorise pas le transfert des autres services dont le Client bénéficiait au titre du contrat souscrit antérieurement auprès de Luxembourg Online.

ARTICLE 3 : LA CARTE SIM

A. Modalités d'utilisation et droit de propriété

Tout Contrat mentionne le numéro de la carte SIM.

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

La Carte SIM remise au Client reste la propriété insaisissable, inaliénable et incessible de L'opérateur, qui se réserve la faculté de la remplacer, à tout moment, pour quelque cause que ce soit, selon des modalités qui seront alors précisées au Client. Le Client s'engage à ne pas la céder, la revendre, la louer, la détruire ou la dégrader de quelque façon que ce soit. Le Client s'engage à la restituer à L'opérateur à la première demande de celle-ci pour quelque raison que ce soit, tant en cours d'exécution du Contrat qu'à l'expiration du Contrat.

Le Client s'interdit toute tentative de copie des données d'identification techniques contenues dans sa carte SIM et, d'une manière générale, tout usage abusif ou frauduleux et il est tenu de prendre toutes les précautions nécessaires pour éviter les utilisations abusives ou malveillantes de sa carte SIM.

Le Client s'engage à utiliser la Carte SIM conformément aux dispositions en matière de télécommunications.

Il est responsable de l'utilisation et de la conservation de celle-ci, y compris en cas de suspension ou d'interruption du Service.

Le Client s'interdit d'utiliser les Cartes SIM avec un boîtier de raccordement radio ou avec toute autre solution technique ayant pour objet la modification d'acheminement du Service et/ou des services en option. Il est interdit au Client de faire usage de passerelles GSM du type LoBox ou SIM-Box ou de toutes autres installations similaires sauf autorisation spécifique accordée par L'opérateur.

A défaut, L'opérateur pourra, sans avertissement ou mise en demeure préalables, ni indemnités à leur charge, suspendre ou interrompre tout ou partie des Services liés à tout ou partie des cartes SIM délivrées au Client.

Plus particulièrement, L'opérateur pourra, sans avertissement ou mise en demeure préalables, ni indemnités à leur charge, suspendre ou interrompre tout ou partie de ses Services dans l'hypothèse où une ou plusieurs des cartes SIM sont employée(s) d'une manière qui ne permet pas l'identification ou la localisation géographique de l'appelant en cas d'appel d'urgence, ou qui cause la surcharge du réseau L'opérateur, qui gêne ou atteint le bon fonctionnement de celui-ci, ou

par laquelle les tarifs d'interconnexion de L'opérateur peuvent être contournés, voire érudés. Dans les cas précités, L'opérateur se réserve le droit de suspendre et d'interrompre le Service et/ou les services en option.

La durée de fonctionnement d'une éventuelle carte SIM supplémentaire est déterminée selon la durée liée à la carte SIM principale.

B. Perte ou vol de la carte SIM

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

En cas de perte ou de vol, le Client reste responsable des paiements dus en raison de l'utilisation de l'appareil ou de la carte SIM, ou de tout autre paiement dû en vertu de son abonnement, dans les termes prévus dans les Conditions Générales jusqu'au moment où il informe L'opérateur de la perte ou du vol par un appel à la "Helpline", auquel cas le Client est exempt des paiements relatifs à l'usage de la carte SIM qui serait postérieur à l'information précitée.

Le Client s'oblige à respecter scrupuleusement la procédure prévue à cet effet. La mise hors service de la ligne dans ces conditions n'entraîne pas la résiliation du Contrat avec le Client.

Une nouvelle carte SIM est remise au Client. La ligne est réactivée dès réception d'une demande écrite du Client en ce sens. Des frais de suspension, de remplacement de la carte SIM et de réactivation peuvent être facturés au Client.

C. Responsabilité du Client

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

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

Le Client est responsable de tout dommage généralement quelconque causé à L'opérateur, ou à l'un de leurs agents ou prestataires ou à des tiers à la suite de l'usage de la carte SIM, par quelque personne que ce soit sur quelque appareil que ce soit, même en cas de perte ou de vol, sans préjudice des stipulations de l'article 6.A.

ARTICLE 4 : QUALITE de SERVICE ET RESTRICTION D'USAGE

A. Qualité de service

Le Client est seul responsable de l'utilisation du Service de téléphonie. Le Client s'engage à utiliser le ou les Service(s) souscrit(s) conformément à l'usage pour lequel il(s) a(ont) été conçu(s) et pour lequel il(s) est(sont) commercialisé(s) et à effectuer une utilisation des Services selon une politique « Fair Use » garantissant une utilisation appropriée et non excessive des services et notamment lorsque les offres comprennent des communications illimitées (mobiles, fixe, SMS, MMS, data, etc.). LUXEMBOURG ONLINE considère comme usage anormal, un volume inconsidéré (en termes de durée d'appel sur une période donnée et/ou en termes de trafic) et/ou une variation brusque du volume de consommations émises depuis une Ligne. La liste n'est pas exhaustive. Afin de garantir une qualité de service à l'ensemble des utilisateurs du réseau de téléphonie, LUXEMBOURG ONLINE se réserve le droit de suspendre le Service conformément à l'article 7B des Conditions Générales, en cas de consommation inappropriée et/ou excessive (une utilisation excessive est une utilisation qui est 10 fois supérieure au volume moyen de communication constaté par Luxembourg Online).

B. Restrictions d'usage

▪ Politique « Fair Use » et usage en bon père de famille

Les Services de téléphonie illimitée de LUXEMBOURG ONLINE et spécialement les services mobiles illimités (voix, SMS, MMS ou Data) sont soumis à une politique « Fair Use ». Cette politique signifie que l'utilisateur a le droit d'utiliser les services de manière illimitée lorsque le Client a souscrit ce type de Contrat mais il doit effectuer une utilisation des Services en bon père de famille et doit garantir qu'il fera une utilisation appropriée et non excessive des offres de Services et notamment dans les cas particuliers des offres de Service comprenant les communications illimitées (mobiles, fixe, SMS, MMS, data, etc.). Peuvent être considérés comme un usage anormal, sans aucun caractère exhaustif, un volume inconsidéré (en termes de durée d'appel sur une période donnée et/ou en termes de trafic (usage du Service bien supérieur à l'usage du Client moyen du produit relatif) et/ou une variation brusque du volume de consommations émises depuis une Ligne. A titre d'exemple, LOL considère comme déraisonnable un nombre de SMS ou MMS envoyés par mois supérieur à 2000 ou alors des conversations continues de plus de 60 minutes. Dans l'unique but de ne pas voir le bon fonctionnement de son réseau mis en cause, LOL se réserve le droit d'interrompre une conversation supérieure à cette durée, sans préjudice du droit pour le Client d'initier une nouvelle conversation, respectivement le droit de ne pas laisser passer plus de 2000 SMS par mois.

▪ Spécificité de la data illimitée

Le réseau mobile (3G) étant mutualisé entre tous ses abonnés, LUXEMBOURG ONLINE se réserve la possibilité, afin de leur en permettre l'accès dans des conditions optimales, de limiter les débits des utilisateurs procédant à des échanges de données par mois trop importants et jugé non raisonnable. A titre d'exemple, est considéré comme déraisonnable un volume supérieur à 2.5 GB par mois.

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

LUXEMBOURG ONLINE peut donc se permettre d'intervenir dans le cas où un Client utilise les Services de manière inappropriée. Le Client pourra être amené à payer pour l'usage supplémentaire des Services d'après le tarif par MB applicable lorsqu'un Client n'a aucun abonnement Data et publié sur le site www.internet.lu.

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

C. Réseau

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

Roaming : La zone couverte par un réseau GSM ou 3G ne s'arrête pas aux frontières géographiques. Selon les réglages choisis par le Client sur son téléphone mobile, il est possible en zones frontalières que la connexion soit effective sur un réseau étranger.

Luxembourg Online ne pourra être tenu pour responsable des coûts liés à un usage en roaming, y compris sur le territoire luxembourgeois.

ARTICLE 5 : DURÉE, SUSPENSION ET RESILIATION DU CONTRAT

A. DUREE

Sauf convention contraire, le Contrat prend effet à la date de première mise en service de l'abonnement.

Sauf mention contraire, le Contrat de téléphonie mobile est conclu pour une durée indéterminée avec une durée minimale d'engagement de 24 mois.

B. SUSPENSION ET RESILIATION

1. 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, entraîne la facturation immédiate des mois restants jusqu'à la date d'échéance du Contrat.

Certaines options de contrat peuvent être résiliées en fin de mois suite à la réception d'une lettre de résiliation.

2. L'opérateur a le droit de suspendre ou de résilier d'office l'accès aux services de télécommunications, 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.

3. Lorsque la gravité de la situation ou l'intérêt des services de télécommunication l'exige, L'opérateur a le droit de suspendre d'office les abonnements aux services de télécommunications 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 télécommunications 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'opérateur ou s'il a toléré qu'un tiers y procède.

ARTICLE 6 : TARIFS ET FACTURATION DU SERVICE

A. Credit limit

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

B. Dépôt de garantie et avance sur facture

L'opérateur se réserve le droit de demander à l'abonné, à la signature du Contrat de raccordement ou à tout moment au cours de l'exécution, le versement d'un dépôt de garantie ou d'une avance sur l'utilisation des services.

Il en est ainsi notamment à la suite d'un retard de paiement ou lorsque le montant des communications de l'abonné excède un plafond fixé par les Credit Limit et déterminé en fonction de l'utilisation des services par l'abonné ou lorsque les informations résultant du dossier d'abonnement sont incomplètes ou que les contrôles effectués sur ce dernier le justifient.

Le dépôt de garantie ainsi que les avances sur facture ne peuvent être inférieurs à 250€.

Le dépôt de garantie et l'avance sur facture ne sont pas productifs d'intérêts. Pendant toute la durée du contrat, le dépôt de garantie ne peut se compenser avec des sommes dont le Client serait débiteur. Le dépôt de garantie est restitué dans les 10 jours à compter de la clôture du contrat si le compte du client est soldé

L'avance sur facturation est portée au crédit du Client dans les 10 jours suivant son versement. Elle vient en déduction des sommes dues et à venir par l'Abonné jusqu'à épuisement.

C. Redevance d'abonnement

La redevance du Contrat Mobile Phone donne droit au service de base. Les options demandées par le Client peuvent donner lieu le cas échéant à des redevances d'abonnement supplémentaires.

La redevance d'abonnement est payable mensuellement et anticipativement. Elle est due à partir du jour de la mise en service du raccordement.

D. Coût des communications

Les communications sont mesurées en unités de temps et sont facturées sur base des tarifs communiqués au Client par L'opérateur. La liste des tarifs peuvent être obtenus sur simple demande auprès de L'opérateur ou chez un des ses revendeurs agréés. Elle est également consultable sur le site www.internet.lu.

Les changements de tarifs, sont publiés par L'opérateur en temps utile, avant leur date d'entrée en application, sur le site Internet de L'opérateur. Le Client sera informé conformément à l'article 5B des Conditions Générales des Services Luxembourg Online et dispose de la faculté de résiliation prévue aux articles 5B et 6A des Conditions Générales des Services Luxembourg Online.

E. Facturation

Outre les mentions légalement prescrites, la facture standard transmise au Client indique au moins :

- le cas échéant, les frais de connexion
- le cas échéant, la redevance d'abonnement pour le service de base
- les redevances supplémentaires d'abonnement à des produits ou services supplémentaires éventuels
- les éventuelles ristournes accordées
- le coût total des communications

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

ARTICLE 7 : ANNUAIRES

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

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.

3. 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.

4. Le Client peut demander par écrit des modifications, adjonctions ou suppressions d'inscriptions.

ARTICLE 9 : RESPONSABILITE DU CLIENT

1. Le Client ne doit pas publier ses numéros ou indicatifs d'appel tant qu'ils ne sont pas en service.

2. Il est interdit au Client de poser directement ou indirectement des actes, d'utiliser la carte SIM ou d'exploiter un équipement ou service de quelle nature qu'il soit ou de quelle façon que ce soit, pouvant :

- influencer l'intégrité et/ou la fiabilité du réseau ; et/ou
- porter atteinte à l'interconnexion des réseaux et/ou du trafic de télécommunications ; et/ou
- perturber le Service Mobile et/ou le trafic télécoms.

3. Le Client s'engage à n'utiliser que des téléphones mobiles agréés conformément à la réglementation luxembourgeoise et en parfait état de fonctionnement. Il s'interdit de relier, aux téléphones mobiles et à leurs accessoires, tout appareil pouvant entraîner des perturbations dans le Service Téléphonie mobile de L'opérateur.

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

5. En aucun cas, L'opérateur ne pourra être tenue responsable des services de transmission de données, de leur contenu ni de leur légalité lorsque ceux-ci sont fournis par des tiers. L'opérateur ne sera pas non plus responsable de l'utilisation de ces services par le Client.

6. L'opérateur ne pourra être tenue responsable de l'accessibilité des services de transmission de données ni des plates-formes de contenu qu'ils/elles soient fournis par L'opérateur ou par des tiers, ni du temps ou de la quantité de données nécessaires pour obtenir les informations souhaitées.

7. Le Client est averti que certains services de transmission de données requièrent un matériel spécifique. De cette façon, L'opérateur peut offrir des services qui donnent accès au Service Téléphonie mobile de L'opérateur à l'aide d'autres appareils d'accès qu'un téléphone mobile. Le Client sera seul responsable de la conformité de son matériel aux services qu'il désire utiliser.