

Contrat VOdsl

(Page 1/2)



Numéro Client:

Informations Client :

Société	Téléphone
Nom / Prénom	Fax
Numéro, Rue	Mobile / GSM
Code Postal, Localité	Adresse E-Mail

Informations Contrat VOdsl :

STARTER :

- VOdsl Starter
 VOdsl Kombi Starter

FLAT :

- VOdsl Flat Surf
 VOdsl Flat Office
 VOdsl Flat Premium

KOMBI :

- VOdsl Kombi Surf
 VOdsl Kombi Office
 VOdsl Kombi Premium

Téléphone Flat

- VOIP (option par défaut)
 Ligne fixe

Adresse E-Mail : _____@vo.lu

Nom de domaine offert : _____ .eu

E-Mail principale : _____@_____ .eu
(sert aussi comme login administrateur pour la gestion de vos emails)

Adresse IP fixe : oui non (par défaut) (frais mensuels supplémentaires)

* Les minutes gratuites de téléphonie VoIP sur deux produits différents sont cumulables pour la même période. Elles sont disponibles et valides pendant la période de paiement et non transférables à d'autres périodes. Les minutes gratuites de téléphonie VoIP ou la Flatrate VOIP / ligne fixe ne sont valides que pour les services de téléphonie fixe nationale des numéros géographiques du Luxembourg. Numéros spéciaux exclus. La vitesse maximale possible restera tributaire des dispositions techniques du réseau et de l'installation interne de l'utilisateur et ne pourra donc pas être garantie. Offre téléphone flat réservée aux clients privés. En cas de communications parallèles en téléphonie flat uniquement la 1ère communication commencée sera facturée en flat. La 2ème communication sera facturée au prix normal.

Détails d'installation de votre circuit :

Ma ligne tél. est de type analogique ou ISDN sur ligne existante avec le Nr. : _____
ou nouvelle ligne (prière de joindre contrat d'abonnement)

Je suis déjà client auprès d'un autre provider ADSL avec le Nr.INE* _____
(*Veuillez contacter votre provider ADSL actuel pour recevoir votre numéro INE.)

Je veux faire l'installation moi-même avec le Kit et le routeur préconfiguré (35,00 €)

L'installation sera à faire par un technicien agréé (120,00 €)

Signature :

Signature du contractant

Lieu et date



Contrat VOdsl

(Page 2/2)



Numéro Client:

Equipements DSL :

- VO Homeserver (LAN/WiFi/Dect/VOIP/USB/VDSL)**
 - 185 € ttc** (sans engagement)
 - 119 € ttc** (avec engagement contractuel de 12 mois)
 - 85 € ttc** (avec engagement contractuel de 24 mois)

Téléphonie Internet (Voice over IP) :

- Je demande mon numéro de Téléphonie Internet préféré 20 40
Choisissez **4 chiffres**
- Je désire que ce numéro ne soit pas publié dans les annuaires

Vous pouvez vérifier la disponibilité de votre numéro préféré sur <http://www.vo.lu/voip> ou appeler VO ou demander votre revendeur Si aucun numéro préféré est indiqué et cette option est choisie, Visual Online va vous attribuer un numéro disponible par défaut

Annuaire téléphonique :

Prière de remplir le formulaire « **Annuaire Téléphonique** » en annexe.

Livraison :

- Je désire la livraison de l'équipement à mon domicile
frais d'envoi 13,80 € (option par défaut)
- Je viens récupérer le matériel chez Visual Online

Facturation :

- Je désire une **facture imprimée** envoyée par courrier postal
1,50 €/facturation (option par défaut)
- Je désire une **facture électronique** à l'adresse suivante _____ @ _____ . _____
Remarque : Les rappels seront envoyés par courrier postal avec les frais de traitement

Remarques :

Les renseignements que vous donnez sur ce formulaire sont sauvegardés sur des ordinateurs et bases de données selon la loi modifiée du 31.03.1979 portant sur les données personnelles sauvegardées. Le signataire déclare avoir "lu et approuvé" la version française des conditions générales des services de télécommunication de Visual Online S.A.. La faisabilité du service demandé doit être confirmée et approuvée par Visual Online. Les limitations et applications de services gratuits ou promotionnels sur des produits mentionnées ci-devant sont décrites sur le site Internet de VO. La durée minimale du contrat VOdsl est de 12 mois.

Signature :

Signature du contractant

Lieu et date



INSCRIPTION

ANNUAIRE TELEPHONIQUE DU LUXEMBOURG

DE VOS ABONNEMENTS AUPRÈS DE VISUAL ONLINE S.A. (TLF - VOIP - FAX - GSM)



- AJOUTER UNE INSCRIPTION
- SUPPRIMER UNE INSCRIPTION EXISTANTE
- MODIFIER UNE INSCRIPTION EXISTANTE

Prière de cocher la case concernée

WÄISS SÄITEN - LES PAGES BLANCHES - WHITE PAGES - WEISSE SEITEN

Informations Client :

Nom et prénom ou raison sociale (en caractères d'imprimerie s.v.p.)

Profession et/ou titre (uniquement abonné privé et profession libérale) (max. 35 caractères)

Numéro, Rue

Code Postal, Localité

Tél.

VoIP

Fax

Mobile / GSM

- Veuillez cocher cette case si vous ne désirez pas que les données nominatives du présent document soient cédées à des tiers pour des opérations de marketing direct.

Remarques :

Le responsable du traitement des données à caractère personnel est Visual Online S.A. (Visual Online), adresse postale L-1025 Luxembourg. Les demandes d'accès aux données à caractère personnel et de rectification de celles-ci peuvent être adressées aux coordonnées indiquées en bas du présent formulaire. Visual Online pourra utiliser les données à caractère personnel à des fins de prospection commerciale, sauf opposition du titulaire. Les données à caractère personnel en question sont susceptibles d'être communiquées à tout service de Visual Online, ou toute personne physique ou morale tierce travaillant pour le compte de Visual Online. La communication à ces tiers est limitée aux données dont ils ont besoin pour exécuter leurs missions pour Visual Online. Les données en question sont conservées aussi longtemps que la prestation des services et les obligations légales le nécessitent. La réponse aux questions posées en relation avec les données à caractère personnel est obligatoire, le défaut de réponse ayant pour conséquence la non-exécution du contrat ou du service par Visual Online. Visual Online fait publier avec une périodicité fixée par elle des annuaires des abonnés. Ces annuaires, destinés à être utilisés par le public, peuvent être constitués sous forme de banques de données accessibles au public et transmis à des tiers fournisseurs de services d'annuaires et de renseignements téléphoniques. Les annuaires comprennent tous les numéros, indicatifs d'appel ou clés d'accès dont le titulaire a expressément demandé qu'ils y figurent. P&TLuxembourg fixe les modalités relatives aux numéros non-publiés et aux numéros d'appels multiples. 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. Le client peut demander par écrit des modifications, adjonctions ou suppressions d'inscriptions. Le (La) soussigné(e) déclare avoir lu et approuvé les conditions générales applicables aux services de télécommunication de P&TLuxembourg figurant au verso et les accepte. Il (Elle) en accepte spécialement l'article 11.

Signature :

Signature du contractant

(Personne physique, et pour société son représentant légal)

Lieu et date

Si vous avez des questions concernant votre inscription standard gratuite, veuillez vous contacter au **Tél. 424411-1**. Pour les inscriptions non standard et les insertions publicitaires dans un annuaire téléphonique du Luxembourg, veuillez vous adresser à Editus Luxembourg S.A. **Tél. :496051-1**



CONDITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES AUX SERVICES ET COMMUNICATIONS INTERNET DE VISUAL ONLINE S.A.



1. – PORTÉE ET DÉFINITIONS

Les présentes dispositions s'appliquent à tous les services Internet et similaires, produits ou autres éléments en relation avec l'objet social par la société anonyme Visual Online, dénommée ci-après « la société ». Des conditions particulières peuvent être prestées sur base de contrats spécifiques qui complètent ou modifient les conditions générales.

Les clients sont des souscripteurs et demandeurs d'abonnements, des utilisateurs de systèmes par identification électronique par nom d'utilisateur et mot(s) de passe, ou similaires, ou tout autre moyen d'accès à des services, locaux ou produits mis à disposition par Visual Online S.A. ou un de ses revendeurs agréés. Le paiement d'un service ou produit établi automatiquement un contrat respectif entre Visual Online S.A. et la personne morale ou physique, à la source du paiement. Les paiements pour tiers doivent être acceptés par les bénéficiaires par la signature explicite et écrite de ce dernier. A défaut, les responsabilités du client identifié restent en vigueur. Le client est ci-après dénommé, « le client » ou « l'utilisateur ».

Les services, produits ou autres éléments qui entrent, en directe ou indirecte, dans l'objet social de la société sont ci-après dénommés « abonnement », « service », « service Internet », « produit », ou sont spécifiés par leur marque et/ou nom commercial pour les produits, et/ou spécifiés par leur nom commercial de la société pour les services de Visual Online S.A. ; et le cas échéant la société ou la marque originaires pour les services revendus par Visual Online S.A. Si confusion entre marque, nom d'organisme, produit ou autre spécification peut intervenir dans la présente ou conditions particulières, la société s'efforce de signifier la mention de service par les signes « ». Si, confusion ou doute persiste avant l'établissement du contrat et l'acceptation automatique de la présente, le client est invité à en parler à un responsable de la société pour faire spécifier les termes utilisés par une mention écrite et approuvée par les parties impliquées.

Une location, de matériel, locaux, services ou similaires, est considérée comme service et/ou produit si pas stipulée expressément.

Une prestation par ressources humaines, et y compris les produits générés par l'intervention préliminaire de ressources humaines, est considérée comme service et/ou produit si pas autrement et expressément stipulée.

Est dénommée « une personne », une personne physique ou morale.

L'« échéance » est généralement l'anniversaire du début d'un contrat ou si pas autrement stipulé la date de signature du contrat.

L'« échéance de facturation » est la période normale, suivant les normes du contrat ou les spécifications du produit, lors de laquelle le produit est facturé au client.

L'utilisation des dénominations et règles décrites ci-dessus, s'applique sur l'entiereté des règlements et conditions de la société, y compris les conditions spécifiques en relation avec la société.

2. - ACCÈS AUX RÉSEAUX ET AUX SERVICES

2.1. Sur demande et dans la mesure où les conditions techniques et d'exploitation le permettent, la société met en oeuvre les moyens nécessaires pour fournir au client à des conditions identiques et équitables, l'accès aux réseaux et le service Internet.

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

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

2.4. Un contrat ne peut être établi qu'au nom d'une seule personne.

2.5. La société peut toutefois admettre l'établissement d'un contrat avec des éléments au profit des deux ou plusieurs clients impliqués. Ceux-ci sont alors solidairement responsables à l'égard de la société du paiement des factures et dans l'acceptation des présentes conditions générales impliquent une responsabilité du client.

2.6. La société accorde des services ordinaires ou temporaires aux services de communication Internet dont les durées respectives sont fixées en fonction des spécifications particulières des services concernés.

3. - INSTALLATIONS DE ET PAR LA SOCIÉTÉ

3.1. La société reste propriétaire des équipements et installations éventuellement mis à la disposition des clients. Elle peut leur vendre également des équipements.

3.2. Elle décide de la façon d'établir les câblages 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.

3.3. 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 la société. Pour certains services de communication Internet il doit en outre fournir une prise secteur, un abonnement téléphonique ou autres éléments requis pour faire fonctionner le service commandé. Si ces conditions ne sont pas remplies l'installation peut être refusée.

3.4. La société peut, pour les nécessités du service, modifier ou faire modifier ses équipements et installations.

3.5. La société fixe les adressages et routages IP et similaires.

3.6. Si la société doit procéder à des transformations techniques comportant une modification d'adressages ou routages IP et similaires, elle en prévient les clients concernés, à l'avance au cas où ce changement aura un impact sur le fonctionnement des services. Les clients ne peuvent cependant prétendre à aucune indemnisation de ce fait.

3.8. La société détermine les conditions de câblage et d'installation internes ainsi que les obligations en matière d'adaptation des installations à la charge de trafic.

3.9. Elle installe les lignes, prises et équipements de communication Internet 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. Elle peut également accepter les installations de tiers.

3.10. Lorsque le client n'est pas propriétaire des locaux dans lesquels l'installation est à établir et que le propriétaire s'oppose à l'installation des appareils et des lignes à l'endroit désigné par le client, la société surse à la pose et à l'installation des lignes. Il appartient aux parties en cause de saisir le tribunal compétent afin de trancher le différend.

3.11. Aucun matériel pouvant perturber ou détériorer les équipements et les installations de communication Internet ne pourra être connecté au réseau.

3.12. Les travaux de connexion au réseau ne peuvent être effectués que par des sociétés autorisées à ces fins. La société a le droit de vérifier les installations en question.

3.13. La société peut suspendre le service avec des installations lorsqu'elle affecte ou modifie le fonctionnement du réseau, lorsqu'elles mettent en danger des personnes ou les équipements du réseau.

4. - MODIFICATIONS AUX INSTALLATIONS ET ÉQUIPEMENTS

4.1. Le client peut demander en tout temps des modifications aux installations et aux équipements relatifs à son contrat. Les modifications sont payantes. Le matériel loué ne pourra pas être échangé contre du nouveau matériel dans le simple but d'actualiser l'équipement à l'équipement plus récent pendant une période de carence de 30 mois, sauf si le client paye la différence de location ou rachète le matériel loué.

4.2. Les modalités d'une transcription d'un service d'une personne à une autre sont fixées par la société.

4.3. Le client qui, en cas de départ, quitte son installation, est tenu, au moins quinze jours à l'avance, soit de faire résilier son abonnement, soit de demander le déplacement de 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. Le matériel loué, non restitué à l'arrêt du contrat sera facturé au prix de vente intégral.

4.4. Si la société apprend qu'une installation a été délaissée par un client, elle procède au blocage du raccordement et, après une période de carence, 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.

5. - RECONDUCTION, SUSPENSION ET RÉSILIATION D'ABONNEMENTS ET SERVICES

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

5.2. Le client qui désire résilier son abonnement ordinaire doit introduire une demande auprès de la société avec un préavis d'au moins trente jours avant la date d'échéance de l'abonnement.

5.3. Il peut toutefois résilier l'abonnement avec effet immédiat dans les cas prévus aux paragraphes 11.4 et 15.2 sous réserve du paiement des factures.

5.4. La société a le droit de suspendre ou de résilier d'office l'accès aux services de communication Internet, sans indemnité au profit du client et sans préjudice du paiement des factures, si celles-ci n'ont pas été payées dans le délai prévu au paragraphe 6.6.

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

5.6. Lorsque la gravité de la situation ou l'intérêt des services de communication Internet l'exige, la société a le droit de suspendre d'office les abonnements aux services de communication Internet 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 communication Internet ou aux présentes conditions générales
- si le client expédie ou publie des messages ou informations 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 la société ou s'il a toléré qu'un tiers y procède.

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

5.8. Le rétablissement éventuel des services se fait dans les délais usuels et dans la limite des possibilités techniques. Le prix pour le rétablissement des services est le même que pour les nouvelles installations, sauf stipulation contractuelle contraire.

6. - FACTURATION

6.1. La facturation de la mise en oeuvre des circuits et des équipements ainsi que de leur mise en service s'effectue dès l'achèvement des travaux, tout comme dès l'activation complète d'un service commandé, l'achèvement d'un travail de programmation, de création artistique ou conceptionnelle, ou la constatation de l'utilisation d'un service ouvert par identification simplifiée.

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

6.3. Les abonnements temporaires donnent lieu à la facturation des redevances d'abonnement indiquées dans la liste de prix ou l'offre relative au service.

6.4. Les factures sont établies en principe une fois par mois sans que les cycles de facturation tiennent compte des mois de calendrier. La société peut toutefois prévoir des périodes plus étendues ou plus courtes sous réserve d'en informer le client à l'avance. Une facturation mensuelle n'évite aucunement une facturation sur des délais au-delà des périodes de facturation mensuelle suivant les stipulations spécifiques des contrats et conditions spéciales, tout comme des montants à payer à l'avance.

6.5. Les factures comprennent, sauf exemption, également la taxe sur la valeur ajoutée et, le cas échéant, pour certains services précisés dans la liste de prix ou l'offre relative au service, la rémunération de prestations fournies par des tiers.

6.6. Les factures sont payables intégralement sans escompte dans un délai de trente jours prenant cours à la date de facturation, ou en cas de contestation par le client de délivrance en temps normal, le lendemain du jour de leur envoi, la date du tampon postal faisant foi.

6.7. Toutes les factures sont payables par le client afférent quelle que soit la personne qui les aura occasionnées.

6.8. Si l'envergure des travaux à entreprendre pour un client le justifie, si le contrat est la première relation entre le client et la société, ou s'il s'agit de projets à investissement sur une durée de réalisation estimée à plus d'un mois, la société peut lui demander des acomptes.

6.9. Le client accepte expressément que chaque facture lui remise contienne un solde reporté de factures émises précédemment, dont le paiement n'a pas pu être identifié (et ainsi apuré par des techniques comptables) comme étant le paiement intégral d'une ou de l'intégralité des factures ou les intérêts ou autres montants résultants des évolutions suivantes les conditions en cours, de ce qui a précédé la facture émise.

6.10. Les factures sont émises en langue française. Le client accepte que les noms commerciaux ou de description des produits aient un nom commercial en une langue étrangère ou ne pouvant pas être identifié par les règles de langage français tant que le produit ou service reprend un nom tel que repris, et en concordance avec la liste de prix en vigueur actuellement et/ou au moment de la signature, ou si le nom commercial est la traduction exacte du produit fourni dans la langue demandée par le client et tel que offert ou fourni.

6.11. Le client accepte les virements pré-imprimés, ou autres moyens de paiement pré-configurés pour l'exécution du transfert du montant dû, avec reprise des éléments repris sur 6.9.

6.12. Les avances de paiement, demandées, volontaires ou similaires ne sont pas productrices d'intérêts pour le client.

6.13. Les frais d'établissement de factures et les frais d'envoi par courrier postal peuvent être refacturés une fois par mois au client lorsque la société offre des alternatives de facturation moins onéreuses comme décrite ci-après.

6.14. Le client peut recevoir les factures sous forme électronique par E-Mail ou tout autre moyen électronique reconnu. Lorsque le client demande la facturation électronique, il devra veiller à la disponibilité permanente du moyen électronique indiqué et retirer les factures en temps utile afin de respecter les modalités de paiement définies dans les présentes conditions. Le client accepte spécialement les factures électroniques lui envoyées comme de plein droit une facture valable au sens des factures commerciales.

7. - GARANTIES DE PAIEMENT

7.1. La société peut exiger, lors de l'introduction d'une demande d'abonnement à un service de communication Internet ou lors d'une demande de déblocage d'une installation ou service bloquée d'office, le dépôt d'une somme de garantie ou d'une lettre de garantie bancaire. La société peut en outre demander une garantie bancaire à un client qui reçoit, d'un commun accord, un délai de paiement supérieur aux délais stipulés dans le paragraphe 6.6.

7.2. Après un délai de trois ans et au vu du paiement régulier des factures, la société rembourse les sommes de garantie déposées qui ne sont pas productrices d'intérêts, sauf s'il s'agit d'une garantie de sommes qui font objet de variations de conditions générales de facturation.

7.3. Lorsque et tant qu'il existe des doutes sérieux et documentés sur la solvabilité d'un client, la société peut, sans préjudice des dispositions qui précèdent, exiger un paiement par anticipation. Il en est de même s'il existe le moindre doute que le client ne soit pas solvable à 100% (cent pourcents) à la jurisprudence luxembourgeoise par fait qu'il n'a pas élu domicile unique et/ou principal au Luxembourg, et/ou s'il ne stipule pas expressément (par les renonciations validées officiellement dans les pays respectifs en cause) et sans recours aux droits et juridictions étrangères ou alternatives à celles stipulées dans le paragraphe 16.2.

8. - CONTESTATION DES FACTURES

8.1. Les documents de comptabilité tenus par la société font foi jusqu'à preuve du contraire pour le décompte entre parties.

8.2. La contestation éventuelle d'une facture doit être introduite par écrit auprès de la société endéans les dix jours de l'envoi de ladite facture, la date du tampon postal faisant foi.

8.3. Lorsque les contrôles effectués par la société sur base de cette contestation font apparaître des erreurs ou défauts à la facture contestée, la société rembourse au client les sommes payées en trop. S'il est, dans ce cas, impossible de reconstituer la consommation effective, la moyenne et la croissance de consommation relative aux trois dernières factures est mise en compte en lieu et place de la facture contestée.

8.4. L'introduction de la contestation écrite ne décharge pas le client du paiement de la facture contestée. Il peut cependant, si le montant le justifie, demander à la société de ne lui facturer qu'une moyenne en attendant que le contrôle à effectuer par la société soit effectué.

9. - LISTES, REFERENCES, PUBLICATIONS OU ANNUAIRES

9.1. La société fait publier avec une périodicité fixée par elle des publications de toutes natures de la condition reprise des clients et prestations. Ces publications peuvent être constitués sous forme de banques de données accessibles au public.

9.2. Les publications comprennent tous les identifiants, indicatifs de communication ou d'accès publics, à l'exception des mots de passe qui protègent la sphère privée de la personne, dont le titulaire n'a pas expressément demandé qu'ils n'y figurent pas.

9.3. La société fixe les modalités relatives aux données non-publiées et aux identifiants multiples.

9.4. L'abonnement ordinaire à un service pour lequel une donnée est publiée donne droit à une inscription gratuite selon un standard défini. L'inscription aux publications est faite suivant les indications de l'abonnement et sous sa seule responsabilité. Des omissions ou inscriptions erronées éventuelles ne peuvent donner lieu à indemnité. A défaut d'instructions précises, et à confirmation annuelle, les données des bases de clients reprises par la société font foi, et ce pendant la période de publication jusqu'à six mois précédant cette publication.

9.5. Le client peut demander par écrit des modifications, adjonctions ou suppressions d'inscriptions.

10. - RESPONSABILITÉ DU CLIENT

10.1. Le client est tenu de préserver de tous dégâts les installations, matérielles ou immatérielles, tout comme de la réputation de la société qui lui sont confiées ou dont l'utilisation lui est confiée. Il n'est pas autorisé à ouvrir, à démonter, à accéder et surtout à altérer ces installations. La tentative d'y prendre une influence non autorisée peut déjà être considérée comme abusive d'office.

10.2. Il est responsable des dommages et dérangements causés aux installations lui confiées par la société et au réseau de communication Internet 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.

10.3. Les frais occasionnés pour la réparation de ces dommages ou la levée d'un dérangements, y compris les frais de recherche et de déplacement, sont à charge du client, en est de même en cas de demandes d'intervention abusives.

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

10.5. Le client doit veiller à la restitution à la société des équipements et configurations lui confiés dans le cas où il abandonnerait son installation. Les livraisons non récupérées, dans l'état de réutilisation raisonnable, lui sont facturés.

10.6. La société peut éditer des cartes d'abonnés à des services de communication Internet. En cas de vol ou de perte d'une carte d'abonné à un service de communication Internet le titulaire doit en avvertir immédiatement la société et le confirmer par envoi recommandé à envoyer le premier jour ouvrable qui suit. Le titulaire d'une carte d'abonné est seul responsable des conséquences résultant de l'utilisation, de l'emploi abusif, de la disparition ou du vol de sa ou de ses cartes. Cette responsabilité subsiste même après la résiliation de son abonnement.

10.7. Le client est responsable de l'utilisation faite des installations et équipements de communication Internet reliés au réseau de la société, ainsi que du contenu des communications transmises ou des services offerts et doit, le cas échéant, acquiescer au préalable les licences, autorisations, droits d'auteur, etc., nécessaires.

10.8. Il ne doit pas publier ses coordonnées en relation avec le contrat d'abonnement tant qu'ils ne sont pas en service.

11. - RESPONSABILITÉ DE LA SOCIÉTÉ

11.1. La société procède aux travaux demandés dans les meilleurs délais, en fonction des possibilités techniques, de sa charge de travail et de ses moyens. Elle prend soin de ne pas abimer les locaux ou influencer les travaux du client au-delà des traces inévitables inhérentes aux travaux d'installation ou d'actualisation à effectuer.

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

11.3. La responsabilité de la société en cas de contestation du fonctionnement d'une prestation, un produit ou service est dérogée quand elle démontre leur bon fonctionnement sur l'interface entre les équipements et installations fournis par la société et ceux fournis par un tiers, ou expressément au moment de l'activation ou la remise initiale au client.

11.4. Le prix du service est remboursé au prorata à la demande du client si une interruption du service y relative ne lui incombant pas a persisté pendant cinq jours après que le client en avait informé le service des dérangements, à moins qu'il ne s'agisse d'un cas de force majeure. Aucun remboursement n'est fait si un tiers service ou équipement intervient entre les services de la société et le client final, à moins que ce tiers n'ait pu incontestablement prouver ne pas avoir intervenu en quelque sorte dans l'interruption en cause. Les coûts d'établissement d'une telle preuve à apporter par les tiers ne peuvent jamais être réclamés à la société.

11.5. Le client renonce expressément de faire responsable la société de quelque événement qui remonte l'échelle au delà du deuxième degré des services fourni par des tiers (fournisseurs en cascade), si un tel événement, troublant les prestations, ne s'ait pas annoncé clairement à la société sans qu'elle ait pris les mesures adéquates pour en éviter les causes au client dans un délai raisonnable.

12. - PRIX

12.1. Conformément à la liste des prix et des offres des services de communication Internet ou produits,

le prix des prestations fournies par la société se décompose de la manière suivante:

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

12.1.2. Abonnement, le service, le produit
La mise à disposition des services ou produits et peut donner lieu au paiement ou abonnement ou prix de vente, unique ou mensuel, payable d'avance qui prend effet à compter de la mise en service ou livraison. Celui-ci est destiné à couvrir les coûts fixes des services et produits.

12.1.3. Prix des communications et des volumes de données
Le client trouve le détail de la tarification des communications ou des transferts de données dans la liste des prix ou dans l'offre y relative des services de communication Internet, obtenue sur simple demande. S'il s'agit de frais de réseaux publics de télécommunication, ces prix sont publiés par les opérateurs respectifs conformément aux dispositions légales. Les communications sont facturées conformément aux consommations enregistrées par le système de gestion du service concerné, fourni par la société ou les tiers producteurs de réseaux publics. Cet enregistrement atteste de l'existence des communications ou volumes passés au titre du contrat.

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

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

12.1.6. Indexation.
Les prix sont liés à l'index en fonction de l'échelle mobile des salaires publiés par le STATEC du Grand-Duché de Luxembourg. L'index appliqué initialement en rapport avec le prix publié est celui du moment de signature du contrat ou de l'émission d'une offre. Lors du changement de l'index vers le haut, le montant facturé à la prochaine échéance de facturation peut à tout moment être adapté au prorata du prix de l'index initial. En cas d'une signature d'une offre, de laquelle les prix étaient basés sur un index inférieur à l'index en vigueur à la signature, le prix initial adapté à considérer est fonction au prorata du prix annoncé dans l'offre.

12.2. La communication des prix et la liste de prix se fait sur le site Internet de la société. La demande du client peut donc aboutir à un renvoi vers ce lieu de publication. La publication se fait par fichier PDF et/ou retour de pages HTML dans un navigateur reconnu et reconnu comme étant généralement utilisé. En cas de discordance entre les deux formes de publication électronique, la version PDF imprimée sur papier prime les autres formes de publication, pour la période concernée.

12.3. Les prix peuvent être modifiés en cours d'exécution du contrat. Les modifications de prix sont portées à la connaissance des clients au plus tard six jours ouvrables avant leur application. Nonobstant l'application de l'article 15 des présentes conditions, pendant ce délai, tout client peut résilier le contrat avec la société pour le service concerné par la modification, si la modification est à sa défaveur dans la somme de prestations altérées.

13. - LES MODALITÉS DE PAIEMENT

13.1. Le client devra procéder au paiement des sommes dues et/ou lui réclamées, au plus tard dans les 30 jours de la date d'établissement de la facture.

13.2. Si le Client reste en défaut de régler quelconque facture, la société sera en droit de réclamer, à titre de clause pénale, des intérêts moratoires au taux de 7,5% par année ou 0,625% par mois majoré des frais de rappel et d'encaissement. La société pourra en outre, le cas échéant, réclamer la réparation du dommage éventuellement subi.

13.3. Nonobstant les règles d'indexation, l'abonnement restera inchangé durant la période minimale du contrat, à moins que le client n'ait demandé des ajouts de service. Dans ce cas, des frais supplémentaires, fixés par la société et le client, pourront être réclamés au client.

13.4. Des intérêts peuvent être demandés sur base de quelques intérêts échus tels que définis aux règles de paiement de l'article 1 de la clause de modalités de paiement.

13.5. Un paiement non réglé par l'intervention d'un ordre de paiement par procuration (p.ex. ordre de domiciliation bancaire) à l'égard de la société vis-à-vis de la banque du tireur peut donner lieu à des

dommages et intérêts et des intérêts moratoires tels que définis dans le paragraphe 13.2. Des frais supplémentaires de 10% du montant de la facture en question pourront être demandés pour le travail de réexpédition de la facture ; avec un minimum de 2 euros.

14. - MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES

La société se réserve le droit de procéder à des modifications des présentes conditions générales. La société publie les modifications apportées aux présentes conditions générales et y insère les références de changement à la version précédente, au moins six jours avant la mise en vigueur, et au plus une fois par trimestre. En cas de changement inférieur à cette période, la publication est faite au Mémorial du Registre des Commerces.

Le client affirme vérifier chaque trimestre les conditions adéquates et en cas de non manifestation officielle, les accepter silencieusement et ne les considérant pas comme défavorables en quelque sorte.

15. - DISPOSITIONS GÉNÉRALES

15.1. Les présentes conditions générales et la liste de prix relatifs aux services de communication Internet, telles qu'elles seront, le cas échéant, modifiées conformément aux articles 13 et 14 ci-dessus, lient les parties et s'appliquent de plein droit à tous les abonnés et usagers existants des services de communication Internet de la société au moment de la mise en vigueur des présentes conditions générales.

15.2. Au cas où un client se trouverait substantiellement lésé par une modification apportée aux dites conditions générales ou liste de prix, il pourra résilier son ou ses abonnements aux services de communication Internet sans qu'il puisse prétendre à une quelconque indemnité de ce fait. Il devra le constater endéans la période de 2 mois à partir de sa publication officielle.

15.3. Si une ou plusieurs dispositions des présentes conditions ou des conditions à part étaient considérées comme invalides ou abusives, le reste des conditions ne serait pas affecté et chaque autre disposition resterait d'application. Dans ce cas, ou si aucune condition ne mentionne la manière dont la situation doit être corrigée, une solution sera recherchée afin de se rapprocher autant que possible de la volonté des Parties et de l'objectif des dispositions ou contrat.

15.4. Les parties contractantes sont chacune pour sa part de responsabilité, et d'une commune responsabilité solidairement, censées responsables à l'égard des autorités judiciaires.

15.5. Les titres et sous-titres inclus dans les conditions et contrats sont utilisés dans un objectif de facilité de référencement. Ils ne peuvent en aucun cas influencer l'interprétation des conditions.

15.6. Les présentes dispositions et les dispositions d'un contrat spécifique peuvent être publiées en langues étrangères ; les parties veillent à ce que les traductions soient cohérentes dans leur sens contractuel, mais le client accepte spécialement que juridiquement les conditions françaises soient exclusivement de vigueur, et signent les conditions françaises comme base d'exécution des dispositions.

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

15.8. Nonobstant les dispositions sur l'accès aux informations requises pour les publications, le titulaire autorise la société à exploiter sur support informatique, aux fins d'une gestion efficiente des services faisant l'objet des présentes conditions générales et des conditions spéciales des prestations, les données nominatives le concernant. Le client dispose d'un droit d'accès et de modification des données le concernant, conformément à la loi modifiée du 31 mars 1979 réglementant l'utilisation des données nominatives dans les traitements informatiques.

16. - LIEU D'EXÉCUTION ET COMPÉTENCE JUDICIAIRE

16.1. Sauf stipulation contraire, le siège de la société est le lieu d'exécution des obligations de la société envers le client et du client envers la société.

16.2. Les juridictions du Grand-Duché de Luxembourg seront seules compétentes pour toute contestation entre le client et la société, 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.

16.3. En cas de litige entre la société et le client concernant l'interprétation ou l'exécution du contrat, chacune des parties peut recourir à une procédure de

conciliation conformément à la réglementation applicable.

17. - CLAUSE LIMITATIVE DE RESPONSABILITÉ

La société ne peut, sauf faute grave ou faute commise dans l'intention de nuire de sa part, dument constatée par la juridiction compétente, être rendue responsable ni de dommages indirects ou de bénéfices non réalisés suite au non-fonctionnement ou au fonctionnement défectueux d'un réseau de communication Internet, de ses installations et équipements et des services prestés ni encore des conséquences résultant d'un cas de force majeure, ni encore des conséquences résultant de tout autre événement généralement quelconque d'ordre politique, économique, social ou naturel de nature à troubler, désorganiser ou interrompre totalement ou partiellement les services de communication Internet, alors même que ces événements ne seraient pas de force majeure.

L'utilisation pure et simple d'un service à libre accès soumet le client automatiquement aux présentes conditions générales.

Le Client accepte les conditions par la signature des conditions générales ou spécifiques ou des commandes qui sont toujours partie intégrante aux conditions.

Le Client reconnaît qu'il a pris connaissance et compris les clauses énumérées ci-dessus, et qu'il en accepte expressément les termes, sans réserves ni limites.

Nom du Client :

Lieu et date :

Signature du Client :

