

CONDITIONS PARTICULIERES DES SERVICES ACCES INTERNET HAUT DEBIT PAR CABLE TV

APPLICATION

Les présentes Conditions Particulières sont applicables uniquement aux Contrats concernant les Services d'accès Internet haut débit par le Câble TV de Luxembourg Online.

Les présentes Conditions Particulières complètent les Conditions Générales de Luxembourg Online qui restent applicables dans la mesure où il n'y est pas dérogé par les présentes.

1. CONDITIONS DE FOURNITURE DES SERVICES

Le raccordement physique à un 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 sur le 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

2. ACCES AUX SERVICES INTERNET VIA LE CABLE TV

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.

L'utilisation du service LOL Cable est soumise à l'enregistrement de l'adresse MAC du modem dans les systèmes de Luxembourg Online. De ce fait, le Client devra impérativement informer Luxembourg Online de tout changement de modem.

Restriction d'accès :

L'utilisation de la connexion d'un service accès Internet haut débit s'accompagne d'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.

L'usage anormal ou excessif est défini en fonction de chaque abonnement et est précisé sur les contrats et/ou publicités. Dans le cas où la politique de Fair Use ne serait pas respectée, Luxembourg Online pourra procéder à l'envoi d'un avertissement, par tout moyen (courrier, email, sms, etc...) enjoignant au Client de limiter ses consommations. Dans le cas où le Client ne tiendrait pas compte de cet avertissement, Luxembourg Online se réserve le droit de suspendre ou de limiter l'accès de ce Client jusqu'à la fin de la période de facturation en cours.

Si les limites de l'usage anormal ou excessif ne sont pas définies par le contrat et/ou les publicités, peuvent être considérés comme tel, un volume mensuel atteignant 100 Go. Dès lors que cette limite est atteinte, Luxembourg Online pourra considérer que la politique de Fair Use, ci-dessus définie, n'est pas respectée.

3. 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). La bande passante d'une connexion internet CaTV est partagée parmi les usagers connectés sur le même point d'accès au réseau IP. Les débits de ces connexions ne sont donc pas garantis et représentent des débits maximums.

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.

4. 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.

5. CHANGEMENT DE LA VITESSE

1. Upgrade

Sur la base d'un raccordement identique, l'upgrade, c.-à-d. le changement de l'abonnement existant vers un abonnement avec un débit supérieur, est gratuit.

Si un Client souhaite résilier anticipativement un Contrat avec Luxembourg Online dont la période minimale d'engagement n'est pas expirée pour souscrire un autre Contrat, des frais de résiliation anticipée peuvent être facturés selon la liste des Prix en vigueur.

2. Downgrade

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.

Pour un mode de raccordement identique, s'il existe un abonnement moins coûteux avec un débit maximum supérieur au débit effectif du Client et si des raisons techniques ne permettent pas d'améliorer ce débit durablement, un downgrade gratuit vers l'abonnement le plus adapté pourra être proposé par Luxembourg Online ou demandé par le Client.

6. ADRESSE IP

Il est expressément porté à la connaissance du Client que la conclusion d'un Contrat accès Internet via le CaTV 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. Le Client peut toutefois demander à souscrire à une option IP fixe.

7. FACTURATION

La facturation commence à la date d'activation déterminée par Luxembourg Online, à savoir la date de l'activation par le technicien (date du 1er rendez-vous convenu).

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

8. 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.

9. DUREE ET RESILIATION DE L'ABONNEMENT

A. Durée

Le Contrat d'un service Internet haut débit ou très 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 de l'engagement du Contrat correspondant à la date d'activation du Service (voir article 7 des présentes).

B. Résiliation

L'interruption de votre abonnement CaTV avec le câblodistributeur, le fait pour le Client de déménager vers un lieu géographique où aucun service Internet 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.

10. 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). Au-delà de ce délai, Luxembourg Online procède à l'attribution d'une note de crédit lorsque le nouveau raccordement est activé.

Si le déménagement est effectué vers une zone où le CATV n'est pas disponible, le Client peut bénéficier d'un abonnement analogique ou fibre.