LUXEMBOURG ONLINE

CONTRAT D'ABONNEMENT INTERNET

CONTACT COMMERCIAL

INFO CLIENT

M. MME

tous les prix sont ttc

NOM, PRÉNOM | VILLE DE NAISSANCE | PAYS DE NAISSANCE | DATE DE NAISSANCE ☐☐ / ☐☐ / ☐☐☐☐

RUE ET NUMÉRO | CODE POSTAL | VILLE | ÉTAGE/APPART.

N°TÉLÉPHONE FIXE | N°TÉLÉPHONE MOBILE

Est-ce que vous êtes déjà client? oui non
Changement d'abonnement oui non

ABONNEMENTS ET OPTIONS

Internet[1] et téléphonie fixe

(réseau fibre uniquement, disponibilité à vérifier)

	Vitesse maximale	Prix par mois
LOL FIBER S (Fibre)	100 Mb[2]	41,90 €
LOL FIBER L (Fibre)	500 Mb[2]	51,90 €
LOL FIBER XL (Fibre)	1000 Mb[2]	61,90 €
LOL FIBER XXL (Fibre)	2000 Mb[2]	79,90 €

Offre spéciale pour nouveaux clients

LOL FIBER L : 14,95 €/mois premiers 3 mois, puis 51,90 €/mois
LOL FIBER XL : 14,95 €/mois premiers 3 mois, puis 61,90 €/mois
LOL FIBER XXL : 14,95 €/mois pendant 3 mois, puis 79,90 €/mois

Numéro(s) addtionnel(s) (jusqu'à 5 numéros) 4,00€/mois/numéro

Pack minutes:[3]

Internet immédiat

	Volume compris	Prix par mois
LOL 4G	illimité[4]	41,90 €
LOL NOW[5]	30 GB (5,00 €/GB supp.)	0,00 €
Location FRITZ!Box 6890		5,00 €
Location clé/hotspot		0,00 €

N° CARTE SIM | N° IMEI CLE/HOTSPOT

Durée du contrat Internet et téléphonie fixe : 24 mois

INSTALLATION, MATÉRIEL ET AUTRE

Installation

☑ Activation du service:	0 €
☑ Installation par équipe[7]	0 €
Forfait câblage interne (FIBRE) (voir page 3)	0 €

Autre

Adresse IP Publique Dynamique	2,00 €/mois

Matériel

Location modem FRITZ!Box 7530/5530[6]	5,00 €/mois
Location modem FRITZ!Box 5530 XGS-PON	7,00 €/mois
Location modem FRITZ!Box 7590	7,00 €/mois
Je possède mon propre matériel[8]	-
Location FRITZ!Fon C5	3,00 €/mois
Location FRITZ!Repeater 1200 AX Location	4,00€/mois
FRITZ!Powerline 1260E Set	7,00 €/mois

LIGNE TÉLÉPHONIQUE[9]

Reprise de votre numéro téléphonique existant: analogique ISDN VoIP **Prière d'ajouter une copie de votre facture téléphonique**

TITULAIRE DE LA LIGNE | N° DE TÉLÉPHONE À PORTER | NUMÉRO DE COMPTE OPÉRATEUR D'ORIGINE | SIGNATURE DU TITULAIRE DE LA LIGNE

Information supplémentaire: Possédez-vous une alarme? oui non | Possédez-vous un fax? oui non

PAIEMENT ET FACTURATION

Paiement

avec domiciliation gratuit
sans domiciliation 2,50€ suppl.

Facturation

par e-mail gratuit

MON ADRESSE E-MAIL

Je déclare avoir pris connaissance et accepté la durée minimale du contrat, les spécifications des produits ainsi que les conditions générales et particulières de Luxembourg Online.

DATE | SIGNATURE

1) Le cas où le produit choisi n'est pas disponible à votre adresse, un collaborateur vous contactera pour vous proposer une alternative. 2) Débit maximum annoncé. 3) Sauf numéros spéciaux (type 800, 900, televoting, services érotiques, etc.) 4) Illimité en national (Fair use: 200GB, débit réduit à 512 Kbps audelà) 5) Voir fiche signalétique du produit. 6) FRITZ!Box 7530 ou 5530 selon le câblage internet et/ou le réseau fibre. 7) L'installation par une équipe se fait endéans 3-8 semaines et comprend : installation du modem ou routeur et du filtre ou splitter nécessaire, configuration de l'accès Internet sur un ordinateur, configuration du service téléphonique avec un téléphone, mise en place d'une adresse e-mail dans les programmes e-mail "Microsoft Outlook" - Frais de déplacement 46 €, en sus de l'installation par équipe. 8) Mon matériel est compatible avec l'offre souscrite. 9) Pour apparaître dans l'annuaire, merci de compléter le formulaire "Publication dans l'annuaire" disponible sur www.internet.lu rubrique documents utiles.

LUXEMBOURG ONLINE

CONTRAT D'ABONNEMENT
LOL TV

tous les prix sont ttc

INFO CLIENT

M. MME

NOM, PRÉNOM

RUE ET NUMÉRO | CODE POSTAL | VILLE | ÉTAGE/APPART.

N°TÉLÉPHONE FIXE | N°TÉLÉPHONE MOBILE

ABONNEMENTS ET OPTIONS

3 mois d'essai offerts pour nouveaux clients TV

Abonnement de base :

LOL TV (Durée : 24 mois) LOLTV MOBILE inclus	17 €/mois
LOLTV MOBILE (Durée : 1 mois)	17 €/mois

Bouquets (durée du contrat: 1 mois) :

Bouquet Luso	8 €/mois
Bouquet BeTV	24,99 €/mois
Bouquet VOOsport World	14,99 €/mois

Les bouquets BeTV et VOOsport World ne sont pas diponibles avec LOLTV Mobile.

Les services LOLTV et LOLTV Mobile incluent une fonction enregistrement comprenant 10h gratuites. Au-delà, facturation variable selon liste des prix en vigueur.

LOLTV est disponible sur les stores SamsungTV, AndroidTV et GoogleTV

Je dispose des appareils suivants :
(ne nécessite pas de matériel supplémentaire)

- Samsung TV (modèles depuis 2019)
- Appareil(s) ou TV AndroidTV ou GoogleTV
- Appareil(s) AppleTV

Matériel (pour les autres télévisions) :

Location Mi TV Stick*	3,00 €/mois (Durée 24 mois)
Location Strong Leap-S3*	3,50 €/mois (Durée 24 mois)
Location Chromecast GoogleTV*	4,00 €/mois (Durée 24 mois)

Location gratuite pendant les 3 mois d'essai

*Un compte Google est requis pour configuer les équipements

PAIEMENT ET FACTURATION

Paiement

avec domiciliation gratuit
sans domiciliation 2,50€ suppl.

Facturation

par e-mail gratuit

MON ADRESSE E-MAIL

Je déclare avoir pris connaissance et accepté la durée minimale du contrat, les spécifications des produits ainsi que les conditions générales et particulières de Luxembourg Online.

DATE | SIGNATURE

LUXEMBOURG ONLINE

INSTALLATION FIBRE

tous les prix sont ttc

INFO CLIENT

NOM, PRÉNOM

RUE ET NUMÉRO | CODE POSTAL | VILLE | ÉTAGE/APPART.

N°TÉLÉPHONE FIXE | N°TÉLÉPHONE MOBILE

NOM DU SYNDIC DE COPROPRIÉTÉ (POUR LES RÉSIDENCES) | N°TÉLÉPHONE

Mon câblage interne est conforme pour le raccordement Internet via la Fibre Optique.

Mon câblage interne n'est pas conforme pour le raccordement Internet via la Fibre Optique et je demande à Luxembourg Online d'entreprendre les travaux nécessaires .

Forfait câblage interne pour installation Fibre Optique: 240,00€ ttc

Les travaux de câblage interne comprennent les prestations suivantes :

Appartement :

- Jusqu'à 2h de main d'œuvre
- Le passage de la Fibre Optique ou du câble réseau (maximum 50m) de l'arrivée Post jusqu'à la première prise de l'appartement ou jusqu'à l'armoire informatique.
- La gaine de protection pour la Fibre Optique si nécessaire.
- Une prise électrique ou à défaut une rallonge doit être disponible à proximité de l'arrivée Fibre dans l'appartement.

Maison :

- Jusqu'à 2h de main d'œuvre
- Le passage du câble réseau (maximum 50m) de l'arrivée Post jusqu'à la première prise de la maison dans le cas ou le câblage réseau est absent. Si le câblage réseau est existant, le modem sera installé à côté de l'arrivée Post.
- Une prise électrique ou à défaut une rallonge doit être disponible à proximité de l'arrivée Fibre (le plus souvent au garage).

Prestations non comprises (facturées en supplément) :

Tous travaux non compris dans les prestations détaillées ci-dessus comme par exemple :

- Le câblage réseau et les équipements nécessaires pour connecter d'autres prises du logement.
- La main d'œuvre au-delà des 2h comprises.
- De manière générale, tout type de prestations au-delà du modem.
- Frais de déplacement : 46,00€.

Prestations non comprises et non réalisables :

- Tous travaux extérieurs et notamment le passage de câbles par la façade ou le toit du logement

Câblage complexe (120€ ttc), pourra être facturé dans les cas suivants :

- Si le temps d'intervention dépasse 2h00 et est inférieur à 4h00.
- Si Luxembourg Online doit refixer un rendez-vous pour des raisons dues au client (défaut d'accès, pas d'autorisation de travaux).

COMMENTAIRES

SIGNATURE

Je déclare avoir pris connaissance et accepter l'ensemble des conditions figurant sur le présent document.

LIEU ET DATE | SIGNATURE CLIENT

LUXEMBOURG ONLINE

MANDAT DE DOMICILIATION SEPA

RÉFÉRENCE UNIQUE DU MANDAT (RÉSERVÉ À LUXEMBOURG ONLINE SA)

En signant ce formulaire de mandat, vous autorisez (A) Luxembourg Online S.A. à envoyer des instructions à votre banque pour débiter votre compte et (B) votre banque à débiter votre compte conformément aux instructions de Luxembourg Online S.A.

Vous bénéficiez d'un droit à un remboursement par votre banque selon les conditions décrites dans la convention que vous avez passée avec elle. Toute demande de remboursement doit être présentée dans les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte.

Tous les champs sont obligatoires.

DONNEUR D'ORDRE

NOM, PRÉNOM

RUE ET NUMÉRO | CODE POSTAL | VILLE | PAYS

COMPTE BANCAIRE

N° IBAN | CODE BIC DE VOTRE BANQUE

Type de paiement: récurrent

LIEU ET DATE | SIGNATURE

LUXEMBOURG ONLINE

ACCEPTATION DES CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES DES SERVICES LUXEMBOURG ONLINE

Je déclare que les données personnelles fournies à Luxembourg Online sont exactes à ce jour et je m'engage à informer Luxembourg Online de toute modification concernant ma situation notamment en cas de changement d'adresse, de raison sociale ou de références bancaires.

Je déclare avoir reçu et accepté l'ensemble des Conditions Générales et Particulières des Services souscrits ainsi que le document intitulé "Neutralité de l'Internet et qualité de l'accès à Internet" et j'ai notamment pris connaissance et accepté les articles suivants :

- L'article 6C : Mode d'envoi des factures
- L'article 6D : Modalités de paiement
- L'article 8A : Résiliation par le client (notamment en ce qui concerne les délais et modalités de résiliation)

J'ai connaissance du fait que toute résiliation avant la fin de la période d'engagement donnera lieu à la facturation immédiate des mois restant jusqu'à échéance du contrat.

J'ai connaissance du fait que dans les cas d'une annulation du présent contrat avant activation des services, je serai redevable de frais administratifs pour le traitement de la commande annulée dont le montant est publié dans la liste des prix en vigueur.

J'ai pris connaissance des caractéristiques techniques relatives à l'abonnement souscrit (débits, volumes, traffic, etc.) ainsi que des voies de recours disponibles.

Dispositif d'accès des services de Luxembourg Online aux utilisateurs finaux handicapés:
Pour toute assistance ou renseignements relatifs aux services proposés par Luxembourg Online, le Client peut se rendre en boutique au 3, Avenue de la Porte Neuve L-2227 Luxembourg, ou contacter Luxembourg Online au 27990000.

Information opposition à toute prospection commerciale :

Conformément à l'article 21 du règlement CE 2016/679 du 27 avril 2016, vous pouvez vous opposer à l'utilisation de vos données à des fins de prospection commerciale, en suivant la procèdure prévue à cet effet sur notre site www.internet.lu à la rubrique "Droits relatifs aux données personnelles".

Retrouvez et téléchargez le récapitulatif contractuel relatif à nos différents abonnements sur notre site internet à l'adresse https://www.internet.lu/fr/divers/assistance/documents.html.

Pièces à fournir :

Copie de votre carte d'identité (obligatoire pour toute soucription et changement à tout type abonnement)
Copie des 3 dernières fiches de paie (obligatoire pour toute souscription et changement à un abonnement mobile)

Je soussigné _____ déclare avoir pris connaissance du présent contrat, conclu avec la société Luxembourg Online, pour une durée minimale de 24 mois, et accepté l'ensemble des conditions y figurant.

LIEU ET DATE	SIGNATURE

Clause d'attribution de juridiction

Les parties conviennent que les juridictions luxembourgeoises sont compétentes en cas de litige relatif à la validité, l'interprétation, et à l'exécution du présent contrat. Le Tribunal compétent est celui du lieu d'exécution du contrat.

SIGNATURE

CONDITIONS GENERALES DES SERVICES LUXEMBOURG ONLINE

APPLICATION

Les présentes dispositions s'appliquent à toutes les offres de Service de Luxembourg Online, ci-après l'Opérateur, 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.

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 prévues ci-après.
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.

Luxembourg Online met en œuvre tous les moyens à sa disposition pour assurer la continuité des Services fournis. Cependant, ces Services sont susceptibles d'être interrompus ou perturbés dans les cas suivants :

- mesures préventives ou curatives en cas de congestion imminente ou effective des réseaux, intervention d'urgence contre les pertes ou dégradations qui pourraient être causées aux réseaux, aux biens ou aux personnes,
- mesures nécessaires pour prévenir les risques et assurer la sécurité et l'intégrité des réseaux et Services,
- dans le cadre d'obligations légales ou de mesures adoptées par les autorités publiques,
- cas de force majeure.

2. DONNEES PERSONNELLES

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 avertir Luxembourg Online sans délai. Cette information doit être confirmée à Luxembourg Online par lettre recommandée avec accusé de réception.

En cas d'utilisation détournée ou non autorisée des identifiants du Client, celui-ci sera dégagé de sa responsabilité envers Luxembourg Online à compter de la 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. Le responsable du traitement des données personnelles est Luxembourg Online.

Seules les données indispensables aux relations contractuelles sont conservées par Luxembourg Online dans les délais prévus par Loi. Elles ne sont utilisées que dans les limites précisées lors de leur collecte, pour vous fournir le service ou les informations demandés, pour améliorer la qualité des services et pour vous informer sur d'autres produits, services et offres. Elles ne seront pas stockées au-delà de la durée légalement admise et requise à cette fin.

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.

Les données à caractère personnel rassemblées ne sont en aucun cas communiquées à des tiers externes à Luxembourg Online et/ou ses partenaires sans votre consentement, sauf stipulation expresse ou pour l'exécution de tout ou partie des services par des sous-traitants, ou pour répondre à des obligations légales, ou aux fins de prévention, recherche ou détection d'infractions pénales.

Tous les employés et sous-traitants de Luxembourg Online qui ont accès aux données à caractère personnel sont tenus de respecter la confidentialité et la sécurité de ces données.

Par ailleurs, le Client dispose de droits concernant ses données personnelles :

- Droit d'accès aux données personnelles que nous conservons
- Droit de rectification des données personnelles inexactes ou de suppression si elles sont obsolètes
- Droit d'opposition de l'utilisation des données à des fins de prospection commerciale

Pour exercer ces droits, le Client doit envoyer un courrier à l'adresse suivante, selon les modalités disponibles sur www.internet.lu, à la rubrique « Droits relatifs aux données personnelles » :

Luxembourg Online SA Service
Données Personnelles
14, avenue du X Septembre
L-2550 Luxembourg

Conformément au Règlement CE 2016/679 du 27 avril 2016, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, le Client qui n'aurait pas obtenu de réponse satisfaisante de la part de l'Opérateur à la suite d'une réclamation écrite, pourra saisir la CNPD.

Un formulaire pour la saisine de la CNPD et renseignant le contenu à fournir par le demandeur est publié sur le site internet de la CNPD (https://cnpd.public.lu/fr/particuliers/faire-valoir.html).

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.

3. ENGAGEMENTS DU CLIENT

Le Client s'engage à fournir et maintenir à jour les données personnelles sollicitées par Luxembourg Online S.A., lors de la conclusion du Contrat et au long de la relation contractuelle permettant l'd'identification du Client et de ses mandataires (nom, prénom, adresse, date et lieu de naissance, n° de téléphone, etc.)

Le Client 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 ou de références bancaires. Luxembourg Online se réserve expressément le droit de suspendre voire mettre un terme à tout ou partie des services offerts au Client au cas où Luxembourg Online constate une inexactitude des données personnelles fournies.

Le Client est tenu de prendre lui-même toutes précautions afin d'éviter tout risque de piratage, de pertes de données ou des erreurs de fonctionnement, notamment en effectuant régulièrement les mises à jour des logiciels, 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 d'aviser immédiatement Luxembourg Online de tout problème ou dysfonctionnement qu'il constaterait lors de l'utilisation des Services offerts par Luxembourg Online.

Le Client est tenu de s'assurer de la présence d'un câblage fonctionnel du point d'arrivée de la ligne (point de connexion) dans son immeuble jusqu'à son logement s'agissant de parties privatives.

Le Client est responsable des dommages et dérangements causés aux installations qui lui ont été confiées par Luxembourg Online et au réseau public de télécommunication ; que ce soit 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.

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 la charge du Client. Il en est de même en cas de demandes d'intervention abusives.

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

Le Client doit veiller à la restitution à Luxembourg Online des équipements qui lui sont confiés dans le cas où il abandonnerait son installation et dans le cas d'une résiliation de son abonnement. Les équipements non récupérés lui sont facturés.

4. DUREE DU CONTRAT

Le Contrat entre en application entre les Parties par la survenance du premier de l'un des événements suivants : la signature du Contrat par les Parties, la notification par Luxembourg Online de la confirmation de commande, l'activation du Service ou la livraison du Produit commandé par le Client.

La date de début de l'engagement du Contrat correspond à la date d'activation du Service.

Sauf convention contraire, lorsque le Contrat est conclu avec une durée minimale d'engagement, il est automatiquement prorogé pour une durée indéterminée, sauf résiliation par l'une des Parties au moins un mois avant son terme.

Lorsque le Contrat est à durée indéterminée, chacune des Parties a le droit de le résilier à tout moment moyennant un préavis d'un mois.

5. RESPONSABILITE DE LUXEMBOURG ONLINE

Il est de convention expresse que :

(i) 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.
(ii) Luxembourg Online ne pourra être rendue responsable des perturbations causées par les travaux d'entretien ou de

renforcement, de réaménagement, d'extension de ses installations techniques.
(iii) Luxembourg Online dégage toute responsabilité en cas d'utilisation du service non conforme au présent Contrat.
(iv) 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.
(vi) Sauf stipulation expresse contraire, la responsabilité de Luxembourg Online ne peut être engagée qu'en cas de faute grave ou de dol, dûment prouvé. Dans tous les cas, la réparation ne s'appliquera qu'aux seuls dommages prévisibles, directs, personnels et certains que le client a subis, à l'exclusion expresse de tous les dommages ou préjudices indirects et immatériels tels que notamment les préjudices financiers et commerciaux, pertes de chiffre d'affaires, de clientèle ou de contrat, manques à gagner, et/ou des pertes, détérioration ou dénaturation de données.
(vii) Luxembourg Online ne peut en aucun cas être tenue responsable du réseau interne du Client, quelle que soit la technologie (WLAN, Wifi, Ethernet, CPL ou Powerline, etc.) utilisée 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.
(viii) 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.
(ix) 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.
(x) Luxembourg Online se dégage de toute responsabilité au niveau de la compatibilité, de la fiabilité, du fonctionnement, des logiciels et matériels autres que ceux fournis par elle-même.
(xi) Luxembourg Online se dégage de toute responsabilité en cas de câblage interne (parties privatives) non conforme.
(xii) Luxembourg Online se dégage de toute responsabilité résultant d'une cause qui est imputable principalement au Client, notamment en cas de non-respect d'une disposition de l'article 3.

La limitation de responsabilité de Luxembourg Online ne sera pas applicable à tout dommage ou préjudice qui serait causé au Client résultant directement d'une faute lourde et/ou intentionnelle de Luxembourg Online.

6. FACTURATION ET CONDITIONS DE PAIEMENT

A. Principe de facturation

Sauf stipulation expresse contraire, Luxembourg Online facture au Client :

- un «abonnement», défini comme une redevance fixe facturée mensuellement
- ses «consommations», définies 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.
- toute intervention d'un technicien au domicile du Client.
- toute demande particulière du Client.

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 de toute modification le concernant au moins un mois avant son entrée en vigueur.

En cas de modification du tarif **qui serait défavorable au Client**, ce dernier a la possibilité de résilier le Contrat dans un délai d'un mois suite à l'envoi de la notification annonçant l'application d'un nouveau tarif. À défaut de résiliation du Contrat dans le délai indiqué, le Client est présumé avoir accepté le nouveau tarif.

Toutefois, en cas de résiliation de la part du Client les modalités de l'article 10.A s'appliqueront.

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
- 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 29 mars 2013 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. Domiciliation

Le Client ayant opté pour un paiement par domiciliation bancaire, doit remplir le formulaire correspondant, autorisant la banque à débiter le compte bancaire du Client selon les instructions de Luxembourg Online.

Le montant débité, ainsi que la date du prélèvement sont indiqués sur les factures mensuelles. Le délai entre la date de facturation et la date de prélèvement ne pourra être inférieur à 7 jours.

Le Client bénéficie d'un droit à remboursement, à condition d'en faire la demande auprès de sa banque dans un délai de 8 semaines suivant la date de débit du compte bancaire.

F. 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 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 jusqu'à épuisement.

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 7B des présentes Conditions Générales

G. 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.

H. Contestations

Toute contestation devra être adressée à Luxembourg Online par écrit dans un délai d'un mois suivant le fait contesté. 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.
Une plainte relative à une facture n'est recevable que sous un délai d'un mois suivant la date d'établissement de celle-ci.
Passé ce délai, la contestation ne pourra être traitée ni aucun dédommagement accordé (sauf cas de force majeure dûment rapporté par le client).

L'introduction d'une réclamation ne dispense pas le Client du paiement des montants non contestés.
En cas de différend portant sur les consommations faites par le Client et l'étendue de l'utilisation que le Client aura faite des services offerts par Luxembourg Online, les données enregistrées par Luxembourg Online font foi de la réalité et du montant des consommations faites par le Client.

7. CHANGEMENT DE FOURNISSEUR et PORTABILITE

A. Changement de fournisseur

Changement d'un opérateur concurrent vers Luxembourg Online.
Luxembourg Online s'engage à activer vos services dans les plus brefs délais possibles, et uniquement après qu'un créneau ait été expressément convenu par Luxembourg Online et le Client.

Changement de Luxembourg Online vers un opérateur concurrent.
Dans les cas où le Client choisit de ne plus bénéficier des services Luxembourg Online et dans le respect des présentes conditions, Luxembourg Online continue de fournir ses services jusqu'à la prise en charge totale et effective par le fournisseur concurrent.

B. Portabilité

Dans les cas où un client choisit de résilier son contrat de téléphonie avec Luxembourg Online, ce dernier peut conserver son droit de portage vers un autre numéro pendant au moins 1 mois à compter de la confirmation de sa résiliation par nos services, sauf s'il y renonce.

8. RESILIATION ET SUSPENSION

A. Généralités : Résiliation ou annulation par le Client

La résiliation du Contrat se fait moyennant une demande signée par le titulaire du contrat, son mandataire ou son représentant légal, par fax ou lettre recommandée à la poste, le cachet de la Poste faisant foi. Tout autre moyen est admissible mais ne permet pas au client d'obtenir une preuve d'envoi en cas de litige à ce sujet.

Annulation 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.
Une commande non activée s'annule automatiquement après un délai d'environ 3 mois ; si l'annulation est due au fait du Client, notamment un refus d'installation, elle sera facturée selon la liste des prix en vigueur.

La date de résiliation sera toujours effective à l'expiration d'un préavis d'un mois. Sauf exceptions prévues ci-dessous :

- Dans le cas d'une résiliation anticipée avant la fin de la période d'engagement, le Client restera redevable des mensualités restant dues jusqu'à l'expiration de cette période.
- Pour les offres conclues sans engagement (options...), le préavis applicable est d'un mois auquel peuvent s'ajouter des frais de résiliation selon l'offre souscrite (voir fiches signalétiques du produit).
- En cas de modification du tarif, le Client peut résilier le contrat dans les conditions prévues à l'article 6B, le préavis applicable est d'un mois.

Attention: Le fait pour un Client Luxembourg Online de souscrire un Contrat ayant pour objet la fourniture de services

haut débit, très haut débit ou la portabilité d'un numéro de téléphonie fixe auprès d'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 prévues par les Conditions Générales.

Dans quelques circonstances exceptionnelles, et notamment en cas de déménagement vers un lieu géographique où aucun service n'est possible dans l'état actuel des techniques ou en dehors du territoire luxembourgeois, il est possible de réduire la durée minimale d'engagement souscrite par le Client, sous certaines conditions :

• le Client doit fournir un document justificatif (certificat de départ de la commune vers un pays étranger / vers une zone non couverte)

• les remises initiales dont le Client a bénéficié en échange de son engagement contractuel sur une durée minimale seront facturés, ainsi que des frais administratifs de résiliation anticipée dont le prix est publié dans la Liste des prix.

• le Client est soumis à un préavis de 3 mois.

Tout écart significatif, permanent ou fréquent entre les performances réelles d'un service et celles prévues au contrat, peut ouvrir droit à une résiliation sans frais après étude de la contestation du Client.

Cette contestation doit être signée et introduite par courriel adressé à contentieux@internet.lu. La preuve de l'envoi repose sur le Client.

B. Suspension/Blocage de l'abonnement

1) Luxembourg Online se réserve le droit de suspendre (blocage), après l'écoulement d'un délai de 8 jours suivant un rappel adressé 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, quelle que 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 les cas suivants :

• 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.

• À 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 mœurs ou à l'ordre public et après enquête par Luxembourg Online.

• À la suite d'un incident de paiement résultant d'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.

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.

En cas de non-utilisation par le Client de services gratuits offerts par Luxembourg Online pendant un délai de plus de six mois, Luxembourg Online peut procéder à la résiliation du service gratuit après avoir préalablement informé le Client. L'absence de contestation dans un délai d'un mois vaut acceptation et Luxembourg Online pourra procéder à la résiliation.

D. Déménagement – Transfert des Services

Les frais de déménagement des Services sont publiés dans la Liste des prix en vigueur.
La durée nécessaire pour assurer le déménagement des Services vers une autre adresse est de 4-6 semaines et dépend de nombreux facteurs (dont la faisabilité technique).

Le Client est conscient qu'une remise trop tardive de son formulaire de déménagement peut entrainer un allongement des délais. La redevance d'abonnement ne peut pas être suspendue durant la période de 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 à compter de l'activation du nouveau raccordement.

Le Client qui souhaite transférer son Contrat à un nouveau titulaire doit remplir le formulaire correspondant. Par le transfert du Contrat, l'ancien titulaire cède ses droits et obligations au nouveau titulaire. Tout transfert ne sera effectif qu'au 1er du mois suivant la signature du Contrat. A compter de cette date, le nouveau titulaire est responsable de toutes les obligations liées au contrat, notamment du paiement des factures pendant la durée d'engagement restante et ce jusqu'à la date de résiliation effective du Contrat.

9. DROIT A INDEMNISATION

Les Clients peuvent être indemnisés dans les cas de retard par Luxembourg Online de plus de 1 jour ouvré :

- pour l'activation du service ;
- le portage d'une ligne ;
- ou encore lorsqu'un rendez-vous de service ou d'installation n'est pas honoré par nos services conformément à l'article 7A des présentes conditions.

La demande d'indemnisation se fait par le biais du formulaire prévu à cet effet, disponible sur notre site internet sous la rubrique « Règlement des litiges ». La preuve de l'envoi repose sur le Client.

Le droit à indemnisation est exclu des cas de force majeure, cas fortuit, cause étrangère ou fait imputable au Client ou à un autre opérateur ou dans les cas où une solution alternative a été proposée au Client.

10. DISPOSITIONS DIVERSES

A. Modifications contractuelles

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 contractuelles.

Lesdites modifications n'ouvrent pas droit à résiliation sans frais lorsqu'elles :

- sont exclusivement au bénéfice du Client ;
- ont un caractère purement administratif et n'ont pas d'incidence négative sur le Client ;
- sont directement imposées par le droit de l'Union européenne ou le droit national ;
- concernent une adaptation des tarifs en raison d'une hausse des taxes ou de droits (droits d'auteurs par exemple) applicables au Produit ou Service ou d'une hausse de l'indice des prix à la consommation.

Le client sera informé des nouvelles conditions contractuelles par notification sur sa facture un mois avant leur modification.

Le Client qui n'accepte pas les modifications contractuelles pourra résilier le Contrat dans un délai d'un mois à compter de la notification susmentionnée et moyennant un préavis d'un mois.

Toute modification contractuelle est réputée acceptée par le Client si ce dernier ne s'y est pas expressément opposé dans le mois suivant la notification prévoyant modification des conditions contractuelles et dans les formes prévues par les conditions ci-contre.

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. Motif de refus

Luxembourg Online se réserve le droit de refuser la demande d'abonnement ou l'accès aux réseaux étrangers ou à certains services optionnels pour un des motifs suivants :

• la demande d'abonnement n'a pas été dûment remplie et/ou les documents demandés n'ont pas été fournis

• le Client n'a pas respecté ses obligations dans le cadre d'un autre contrat conclu avec Luxembourg Online

• en cas de preuve ou de fortes présomptions de risque de non-paiement et/ou de fraude dans le chef du Client

• le Client a fourni des informations incorrectes et/ou fausses

D. 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.

E. 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 Luxembourg Online.

F. Utilisation de la messagerie internet.lu

Le service de messagerie électronique permet au Client d'accéder à sa boîte aux lettres électronique, d'envoyer et de recevoir des courriers électroniques en se connectant depuis la page d'accueil du site internet.lu. Chaque boîte aux lettres est identifiée par : une adresse de messagerie (xxxxxxxx@internet.lu), un identifiant de messagerie et un mot de passe de messagerie.

Luxembourg Online s'engage, dans le cadre d'une obligation de moyens, à apporter tout le soin et la diligence nécessaire à la mise en œuvre d'un service de qualité. Dans le cadre du Client Mail, Luxembourg Online n'assure pas un support d'aide. Toute opération de configuration est facturée sur la base d'un forfait intervention (cf. Liste des prix).

Le Client peut obtenir à tout moment une aide en ligne accessible sur le site www.internet.lu.

Il est de convention expresse que :

• Luxembourg Online décline toute responsabilité pour les dommages indirects et notamment tout préjudice commercial, moral et financier en ce compris toute perte de données ou bénéfices ayant pour cause, origine, ou fondement, l'utilisation de service de messagerie.

• Le Client est tenu de consulter régulièrement son Compte Client ainsi que les messages reçus sur sa boîte aux lettres.

Luxembourg Online n'est pas responsable des conséquences d'une éventuelle saturation de la boîte aux lettres du Client ou de la suppression des messages par son fait.

• 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.

G. Spécificités relatives aux débits

Le débit descendant (appelé aussi download) est le flux de données que le Client reçoit sur ses propres matériels. Il participe à la rapidité à laquelle le Client accède à internet et télécharge des fichiers. Le débit montant (appelé aussi *upload*) est le flux de données que le Client envoie depuis ses propres matériels vers internet. Il conditionne la rapidité d'envoi des e-mails et partage des fichiers.

Les débits varient en fonction des capacités des réseaux, des spécificités techniques et de la configuration des matériels du Client et de l'usage cumulé de plusieurs services/applications simultanément sur les matériels du Client et de la longueur de la ligne de son domicile par rapport aux installations Luxembourg Online. Ces facteurs expliquent que les débits (minimum, normalement disponibles et maximum) au niveau du modem soient sujets à variation.

Luxembourg Online met à disposition du Client une capacité de débit minimum, dont le détail est disponible sur le site internet www.internet.lu, rubrique "Fiches Signalétiques".

La capacité de débit et le taux de disponibilité sont mesurés sur la ligne du Client entre son modem et le réseau Luxembourg Online. Si le Client ressent une baisse des performances de son accès en matière de débits, il peut le signaler à Luxembourg Online, qui mettra tout en œuvre pour rétablir un débit suffisant. Le cas échéant, cet incident pourra ouvrir droit à indemnisation d'un montant égal au prorata de la mensualité due pour le Service sur la période pendant laquelle le Client n'a pu bénéficier de ce débit minimum. Cette indemnité n'est pas due dans les cas où la cause n'est pas imputable à Luxembourg Online, en raison de la survenance d'une cause étrangère ou du fait du Client.

H. Droit de rétractation

Le Client qui conclut un contrat à distance ou hors établissement avec Luxembourg Online, a le droit de se rétracter par écrit ou sur tout autre support durable, sans indication de motif et sans pénalité, dans un délai de quatorze jours calendaires, à partir du jour de la conclusion du Contrat, conformément aux dispositions de l'article L.221-3 du Code de la Consommation.

I. Fiches signalétiques

Les fiches signalétiques des produits Luxembourg Online peuvent être consultées et téléchargées sur notre site internet à l'adresse suivante : https://www.internet.lu/fr/divers/assistance/documents.html.

J. Incident de sécurité, menace, situation de vulnérabilité

En cas d'incident de sécurité, de menace ou de situation de vulnérabilité, le Client peut introduire une demande d'assistance à contentieux@internet.lu afin que sa demande soit traitée dans les meilleurs délais.

Dans les cas où aucune solution n'est apportée au Client, Luxembourg Online peut ouvrir droit à indemnisation. La preuve de l'introduction de la demande repose sur le Client.

Ce droit est exclu des cas de force majeure, cas fortuit, cause étrangère ou fait imputable au Client ou à un autre opérateur, ou dans les cas où une solution alternative a été proposée au Client.

11. LITIGE- COMPETENCE JURIDICTIONNELLE

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

2. Règlement amiable – Contestations

En cas de difficultés relatives à l'interprétation ou à l'exécution du Contrat Luxembourg Online et le Client tentent de trouver une solution amiable.

Toute contestation devra être adressée à Luxembourg Online par écrit, dans un délai d'un mois suivant le fait contesté.

Le Client peut transmettre sa contestation :

- sur notre site www.internet.lu, via le formulaire de contact
- par email adressé à contentieux@internet.lu
- par courrier, à l'adresse suivante :

  Luxembourg Online SA
  Service contentieux
  14, avenue du X Septembre
  L-2550 Luxembourg
- par fax, au (00352) 45 93 34

Les réclamations écrites sont traitées au maximum dans un délai d'un mois calendaire à compter de la réception de la réclamation.

Le Client peut également s'adresser à une association de consommateurs ou d'utilisateurs aux fins d'arbitrage.

J'ai lu et j'accepte les conditions générales de vente ci-présentes, ainsi que les conditions particulières qui y sont rattachées :

Mention « lu et approuvé » :

Signature :