

# CONDITIONS GENERALES DES SERVICES LUXEMBOURG ONLINE

## APPLICATION

Les présentes dispositions s'appliquent à toutes les offres de Service de Luxembourg Online quel que soit le canal de vente. Elles sont complétées :

- par les dispositions des Conditions Particulières de l'offre
- par les dispositions des Conditions spécifiques éventuellement reprises sur le document d'inscription ou d'abonnement
- par la liste des prix disponible sur [www.internet.lu](http://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 de maintenance nécessaires au bon fonctionnement du service et des matériels.

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

L'usage des services proposés par Luxembourg Online est un droit exclusif du Client identifié dans le Contrat.

### 2. TRAITEMENT DES DONNEES

#### A. Identifiants d'accès aux services

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

En cas de perte ou de vol de ses identifiants, le Client doit en avvertir Luxembourg Online sans délai. Cette information doit être confirmée à Luxembourg Online par lettre recommandée avec accusé de réception.

En cas d'utilisation détournée ou non autorisée des identifiants du Client, 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.

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

Par ailleurs, le Client dispose d'un droit d'opposition à la cession à des tiers des informations nominatives détenues sur sa personne. L'utilisation des adresses de courrier électronique à des fins commerciales autres que celles relatives aux informations délivrées sur le service Luxembourg Online, n'est effectuée que sur consentement express du Client.

Luxembourg Online peut communiquer les informations relatives aux Clients dans le cadre de réquisitions judiciaires.

#### C. Secret des communications

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

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

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

### 3. ENGAGEMENTS DU CLIENT

Le Client déclare que les données personnelles (nom, prénom, adresse, n° de téléphone, etc.) qu'il fournit à Luxembourg Online sont exactes au jour où il entre en relations contractuelles avec Luxembourg Online et s'engage à informer Luxembourg Online de toute modification concernant sa situation notamment en cas de changement d'adresse, de raison sociale, de forme juridique 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 des pertes de données ou des erreurs de fonctionnement, notamment en installant et en maintenant des systèmes de protection contre les virus, des systèmes de protection contre l'accès non autorisé à son ordinateur et des systèmes de sauvegarde.

En aucun cas, Luxembourg Online ne pourra être rendue responsable d'une perte de données subie par le Client ou des conséquences d'une perte de données.

Le Client est en outre seul responsable de la sécurité des paramètres d'accès qui lui sont fournis par Luxembourg Online.

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

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

Le Client s'interdit de louer, céder, revendre ou transmettre les services proposés par Luxembourg Online en totalité ou en partie, à titre gratuit ou onéreux.

#### 4. RESPONSABILITE DE LUXEMBOURG ONLINE

##### A. Clause limitative de responsabilité

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

##### B. Clause d'exclusion de responsabilité

Il est de convention expresse que :

- la responsabilité de Luxembourg Online ne saurait être engagée en cas de force majeure ou de faits indépendants de sa volonté notamment dans le cas d'interruption des réseaux d'accès ou accessibles par le service d'accès à Internet ou de la défaillance du matériel de réception dont Luxembourg Online n'a pas la responsabilité ou de la ligne du Client, pertes de données ou de toutes transactions faites via le service accès à Internet pour l'acquisition de biens ou services ou de tout préjudice.
- Luxembourg Online ne pourra être rendue responsable des perturbations causées par les travaux d'entretien ou de renforcement, de réaménagement, d'extension de ses installations techniques.
- Luxembourg Online dégage toute responsabilité en cas d'utilisation du service non conforme au présent Contrat.
- Luxembourg Online ne pourra être tenu pour responsable en cas de poursuites judiciaires à l'encontre du Client du fait de l'usage du service d'accès à Internet fourni par Luxembourg Online et de tout service accessible via le réseau Internet.
- 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.
- En aucun cas le Client ne pourra prétendre à une indemnisation du chef d'un dommage causé par la réception de messages indésirables («spam») ou de messages publicitaires, et ce également lorsque le ou les messages sont expédiés par Luxembourg Online, une personne attachée au service de Luxembourg Online ou un autre Client de Luxembourg Online.
- Luxembourg Online ne pourra en aucun cas être responsable de la fiabilité de la transmission des données, des temps d'accès, des éventuelles restrictions d'accès sur des réseaux et/ ou serveurs spécifiques connectés au réseau Internet et des temps de réponse pour la consultation, l'interrogation et le transfert des données.
- Luxembourg Online ne peut en aucun cas être tenue responsable du réseau interne du Client, quelque soit la technologie (WLAN, Wifi, Ethernet, CPL ou Powerline, etc.) 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.
- Luxembourg Online n'exerce aucun contrôle, de quelque forme que ce soit, sur la nature ou les caractéristiques des données qui pourraient transiter par l'intermédiaire de son centre serveur et n'assume aucune responsabilité de chef.
- Luxembourg Online ne pourra en aucun cas être responsable du contenu des services consultés et accessibles via Internet, y compris ceux accessibles via les annuaires, de la nature des données interrogées, transférées ou mises en ligne par les Clients et d'une manière générale de toute information consultée par le Client. Le Client est seul responsable de l'usage des données qu'il consulte, interroge et transfère sur Internet.
- Luxembourg Online 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.

#### 5. 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.

##### 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](http://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 première facture faisant application d'un nouveau tarif, conformément à l'article 6A de ces conditions générales. À défaut de résiliation du Contrat dans le délai indiqué, le Client est présumé avoir accepté le nouveau tarif.

##### C. Mode d'envoi des factures

Les parties conviennent que le mode normal d'envoi des factures est l'envoi par e-mail, les fichiers de Luxembourg Online faisant foi de l'envoi. Lors de la conclusion ou en cours d'exécution du Contrat, le Client pourra demander que la facture lui soit adressée sur un support papier moyennant paiement d'un supplément.

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

##### D. Modalités de paiement

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

- Par virement bancaire
- En espèces ou carte bancaire à la boutique de Luxembourg Online
- Au moyen des formulaires fournis par Luxembourg Online.
  - a) Par domiciliation bancaire
  - b) Par Carte de crédit (Visa, Eurocard/Mastercard, American Express)

L'expiration d'un délai de 30 jours suivant la date d'établissement de la facture met de plein droit le Client en demeure de payer. Néanmoins, Luxembourg Online procède à l'envoi d'un rappel après expiration du délai de 30 jours avec facturation de frais forfaitaires au Client (précisés dans la liste de prix).

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

#### **E. Avance/dépôt de garantie**

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

Le 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 6B des présentes Conditions Générales

#### **F. Divers**

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

#### **G. Contestations**

Toute contestation relative aux montants facturés devra être adressée à Luxembourg Online par écrit dans un délai d'un mois suivant la date d'établissement de la facture en cause. Passé ce délai, le Client est, sauf cas de force majeure dûment rapporté par le client, réputé avoir accepté le montant qui lui est facturé.

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

En cas de différent portant sur les consommations faites par le Client et l'étendue de l'utilisation que le Client aura faite des services offerts par Luxembourg Online, les données enregistrées par Luxembourg Online font foi de la réalité et du montant des consommations faites par le Client.

### **6. RESILIATION ET SUSPENSION**

#### **A. Généralités : Résiliation ou annulation par le Client**

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

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.

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

- Pour les offres conclues avec une durée d'engagement initiale, le préavis applicable est de 3 mois.  
Dans le cas d'une résiliation anticipée pour des offres avec engagement dans la durée, le Client restera redevable des mensualités restant dues jusqu'à l'expiration de la période d'engagement.
- Pour les options conclues sans engagement de durée (Contrat optionnel), l'abonnement est présumé être conclu de mois en mois, le préavis applicable est de 40 jours.
- Pour les contrats de téléphonie fixe conclus pour une durée minimale de 6 mois, le préavis applicable est de 40 jours.
- En cas de modification du tarif, le Client peut résilier le contrat dans les conditions prévues à l'article 5B, le préavis applicable est de 40 jours.

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 téléphonique avec un autre Opérateur ne constitue aucunement un moyen de résiliation valable. Le Contrat avec Luxembourg Online continuera jusqu'à ce que la résiliation respecte les procédures des Conditions Générales.

#### **B. Suspension/Blocage de l'abonnement**

1) Luxembourg Online se réserve le droit de suspendre (blocage), après l'écoulement d'un délai de 10 jours suivant un 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 5.E.

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

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

2) Le Client peut, à tout moment, demander la suspension d'un ou l'ensemble des services souscrits auprès de Luxembourg Online. La suspension ne donne droit à aucune réduction ou suspension du paiement de la redevance d'abonnement pendant la période de suspension, quelque soit la durée de la suspension.

3) En cas de force majeure, les obligations nées du présent Contrat sont suspendues pendant toute la durée de son existence. Toutefois, si le cas de force majeure avait une durée d'existence supérieure à 30 jours consécutifs, il ouvrirait droit à la résiliation de plein droit du présent Contrat par l'une ou l'autre des parties huit jours après l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant cette décision.

### C. Résiliation anticipée par Luxembourg Online

Luxembourg Online se réserve le droit de résilier le présent Contrat, sans préavis ni indemnité, en cas de non respect par le Client d'une quelconque des clauses mentionnées dans les présentes et en particulier dans 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.

## 7. DISPOSITIONS DIVERSES

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

Il est convenu entre parties que Luxembourg Online peut à tout moment modifier les présentes Conditions Générales, ses tarifs ou les Conditions particulières des Services afin de les adapter à la législation ou la réglementation en vigueur, respectivement en cas de modifications de la technologie ou des pratiques et usages du marché nécessitant modification des conditions générales. Les nouvelles Conditions Générales seront mises en ligne et une information de la mise en ligne de la nouvelle version sera notée sur la facture du client.

Le Client qui n'accepte pas la modification des Conditions Générales ou des Conditions Particulières des Services a la faculté de demander le maintien des anciennes Conditions, par courrier recommandé ou par fax dans un délai d'un mois suivant la notification du changement.

Si Luxembourg Online constate une incompatibilité faisant obstacle au maintien des anciennes Conditions, le Client pourra résilier le Contrat moyennant un préavis de 40 jours.

Toute modification des Conditions Générales ou des Conditions Particulières des Services de Luxembourg Online est réputée acceptée par le Client si ce dernier ne s'y est pas expressément opposé dans le mois suivant l'information lui adressée de la publication de la modification.

### 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.

## 8. LITIGE - COMPETENCE JURIDICTIONNELLE

1. Le présent Contrat est régi par la Loi Luxembourgeoise.
2. Règlement amiable:

En cas de difficultés relatives à l'interprétation ou à l'exécution du Contrat Luxembourg Online et le Client tentent de trouver une solution amiable. Le Client peut s'adresser à une organisation de consommateurs ou d'utilisateurs aux fins d'arbitrage.

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

3. Médiation ILR :

Conformément au Règlement 11/151/ILR du 4 avril 2011 fixant la procédure de médiation en matière de services de communications électroniques, le Client qui n'aurait pas obtenu de réponse satisfaisante de la part de L'opérateur à la suite d'une réclamation écrite, pourra recourir à la procédure de médiation auprès de l'Institut Luxembourgeois de Régulation (ILR).

Un formulaire pour la saisine de l'ILR et renseignant le contenu à fournir par le demandeur est publié sur le site internet de l'ILR ([www.ilr.public/mediation/index.html](http://www.ilr.public/mediation/index.html)).

4. Règlement judiciaire:

En cas de contestation sur l'interprétation, sur l'exécution et la réalisation de l'une des dispositions du présent Contrat et à défaut de règlement amiable entre les parties, les juridictions du Grand-duché de Luxembourg seront seules compétentes pour toute contestation entre le Client et L'opérateur, celle-ci pouvant cependant porter le litige devant toute autre juridiction qui, à défaut de l'élection de juridiction qui précède, aurait normalement compétence à l'égard du Client.