

# CONDITIONS PARTICULIERES DES SERVICES DE TELEPHONIE DE LUXEMBOURG ONLINE

## APPLICATION

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

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

Est considéré comme « opérateur » Luxembourg Online.

### 1. INSCRIPTION ET MODALITÉS D'ACCÈS AU SERVICE

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

#### A. Abonnement ligne téléphonique

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

L'abonnement pour la ligne téléphonique peut-être fourni avec le service DSL.

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

L'abonnement pour la ligne téléphonique est fourni soit avec soit sans service DSL. Pour la disponibilité du Full Unbundling, voir sur [www.internet.lu](http://www.internet.lu).

Luxembourg Online peut, selon la faisabilité technique, offrir elle-même la ligne téléphonique au Client (en dégroupage) ou charger l'EPT de la fournir au Client (WLR).

#### B. Carrier select

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

#### C. Présélection

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

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

#### D. Cable Phone

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

#### E. Internet Phone

Internet Phone est le service de L'opérateur qui permet de téléphoner à travers Internet (VoIP - Voice over Internet Protocol).

Le principe de la voix sur IP est de faire circuler sur Internet, grâce au protocole IP, des paquets de données correspondant à des échantillons de voix numérisée.

### 2. INSTALLATION

#### A. Installations de L'opérateur

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

2. L'opérateur, ou une société tierce chargée par L'opérateur, décide de la façon d'établir les conducteurs et les équipements tant à l'extérieur qu'à l'intérieur des immeubles.

Lorsqu'elle accepte d'effectuer l'installation sous d'autres conditions, sur demande du Client, ce dernier en supporte les frais supplémentaires.

3. Le local destiné à recevoir les installations doit être sec et propre. Le Client est tenu de faire exécuter, à ses frais, les améliorations et installations protectrices jugées nécessaires par L'opérateur. Pour certains services de télécommunication, il doit en outre fournir une prise secteur. Si ces conditions ne sont pas remplies l'installation peut être refusée.

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

5. Si L'opérateur doit procéder à des transformations techniques comportant une modification de numéros ou indicatifs d'appel, elle en prévient les Clients concernés à l'avance qui ne peuvent cependant prétendre à aucune indemnisation de ce fait.

6. L'abonnement téléphonique de base comporte le raccordement au réseau public de télécommunication et l'installation d'une tête de câble terminale ou d'une boîte de connexion dans le voisinage de l'entrée du câble de L'opérateur dans le bâtiment de l'abonné.

7. L'opérateur, ou une société tierce chargée par L'opérateur, détermine les conditions de câblage et d'installation internes, les regroupements de lignes ainsi que les obligations en matière d'adaptation des installations à la charge de trafic.

8. L'opérateur, ou une société tierce chargée par L'opérateur, installe les lignes, prises et équipements de télécommunication aux endroits préférés par le Client à moins que les emplacements choisis ne soient incompatibles avec les prescriptions techniques ou donnent lieu à des frais extraordinaires, auquel cas ces derniers sont facturés séparément au Client.

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

## **B. Installations privées**

1. Aucun matériel pouvant perturber ou détériorer les équipements et les installations de télécommunication ne pourra être connecté au réseau.
2. Les travaux de connexion au réseau ne peuvent être effectués que par des sociétés autorisées à ces fins. L'opérateur, ou une société tierce chargée par L'opérateur, a le droit de vérifier les installations en question.
3. L'opérateur peut suspendre le service avec des installations lorsqu'elles affectent la sécurité du fonctionnement du réseau, lorsqu'elles mettent en danger des personnes ou les équipements du réseau.

## **C. Modifications aux installations et équipements**

1. Le Client qui, en cas de départ, quitte son installation, est tenu, au moins quinze jours à l'avance, soit de faire résilier son abonnement, soit de demander le déplacement de ses raccordement et installation vers une autre adresse, soit d'introduire une déclaration de reprise. Le Client reste responsable du paiement de toutes les factures ainsi que de l'usage fait des installations relatives à son abonnement, tant que son abonnement n'aura pas été déplacé, résilié ou repris.
2. Si L'opérateur apprend qu'une installation a été délaissée par un Client, elle procède au blocage du raccordement et, après une mise en demeure, à une résiliation d'office. Ce Client reste responsable du paiement de toutes les factures ainsi que de l'usage fait de l'installation jusqu'à la date de cette résiliation d'office.

## **3. QUALITÉ DE SERVICE**

Le Client est seul responsable de l'utilisation du Service de téléphonie. Le Client s'engage à utiliser le ou les Service(s) souscrit(s) conformément à l'usage pour lequel il(s) a(ont) été conçu(s) et pour lequel il(s) est(sont) commercialisé(s) et à effectuer une utilisation des Services selon une politique « Fair Use » garantissant une utilisation appropriée et non excessive des services et notamment lorsque les offres comprennent des communications illimitées.

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

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

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, une consommation mensuelle atteignant 80h d'appel. Dès lors que cette limite est atteinte, Luxembourg Online pourra considérer que la politique de Fair Use, ci-dessus définie, n'est pas respectée.

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

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

## **4. TARIFS ET FACTURATION DU SERVICE**

### **A. Crédit limit**

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

### **B. Dépôt de garantie**

L'opérateur se réserve le droit de demander à l'abonné, à la signature du Contrat de raccordement ou à tout moment au cours de l'exécution, le versement d'un dépôt de garantie ou d'une avance sur l'utilisation des services. Il en est ainsi notamment à la suite d'un retard de paiement ou lorsque le montant des communications de l'abonné excède un plafond fixé et déterminé en fonction de l'utilisation des services par l'abonné ou lorsque les informations résultant du dossier d'abonnement sont incomplètes ou que les contrôles effectués sur ce dernier le justifient. Le dépôt de garantie ainsi que les avances sur facture ne peuvent être inférieurs à 250€.

### **C. Frais d'installation et/ou d'initialisation**

La souscription du Contrat donne lieu au paiement de frais d'installation et/ou d'initialisation aux prix en vigueur à la date de mise en service. Ceux-ci sont destinés à couvrir le coût de l'accès au service et comprennent les frais de dossier et les frais inhérents aux opérations nécessaires à la mise en service.

Le cas échéant des frais supplémentaires sont facturés aux coûts réels pour des prestations hors standard (voir définition dans la liste des prix).

### **D. Redevance d'abonnement**

La redevance du Contrat de téléphonie fixe, de l'abonnement pour la ligne analogique/ISDN ou des services Cable Phone, Internet Phone ou Mobile Phone donne droit au service de base.

Les options demandées par le Client peuvent donner lieu le cas échéant à des redevances d'abonnement supplémentaires (selon liste des prix de L'Opérateur ou de l'EPT).

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

### **E. Coût des communications**

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

## **F. Facturation**

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

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

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

## **5. ANNUAIRES**

1. L'opérateur fait publier avec une périodicité fixée par elle les informations des Clients de téléphonie dans des annuaires téléphoniques. Ces annuaires peuvent être constitués sous forme de banques de données accessibles au public. Par défaut, les utilisateurs de téléphonie n'apparaissent pas dans l'annuaire, sauf demande expresse par le biais du formulaire "Publication dans l'annuaire" disponible sur le site internet (Rubrique Assistance puis Aide et Documents)
2. Les annuaires comprennent tous les numéros, indicatifs d'appel ou clefs d'accès dont le titulaire a expressément demandé qu'ils y figurent en remplissant le formulaire "Publication dans l'annuaire".
3. L'abonnement ordinaire à un service pour lequel un annuaire est publié donne droit à une inscription gratuite selon un standard défini. L'inscription aux annuaires est faite suivant les indications de l'abonné et sous sa seule responsabilité. Des omissions ou inscriptions erronées éventuelles ne peuvent donner lieu à indemnité.
4. Le Client peut demander par écrit des modifications, adjonctions ou suppressions d'inscriptions.

## **6. DURÉE, SUSPENSION ET RESILIATION DU CONTRAT**

### **A. DUREE**

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

### **B. SUSPENSION**

Lorsque la gravité de la situation ou l'intérêt des services de télécommunication l'exige, L'opérateur a le droit de suspendre d'office les abonnements aux services de télécommunications sans indemnité au profit du Client et sans préjudice du paiement des factures:

- si le Client ne se conforme pas aux prescriptions légales sur les services de télécommunications ou aux présentes conditions générales;
- si le Client expédie des appels offensants ou malveillants ou des communications interdites par la loi ou tolère que son raccordement soit utilisé à ces fins;
- si le Client a procédé à des détériorations répétées et malveillantes des équipements et installations de L'opérateur ou s'il a toléré qu'un tiers y procède.

### **C. RESILIATION**

Dans le cas d'une ligne téléphonique fixe analogique ou ISDN et indépendante d'un Contrat de fourniture de service Internet haut débit ou très haut débit, le préavis applicable est de 40 jours après une période minimale d'engagement de 6 mois.

## **7. RESPONSABILITE DU CLIENT**

1. Le Client est tenu de préserver de tous dégâts les installations de L'opérateur ou celles d'une société tierce, utilisées par L'opérateur, qui lui sont confiées. Il n'est pas autorisé à ouvrir ou à démonter ces installations.
2. Il est responsable des dommages et dérangements causés aux installations lui confiées par L'opérateur et au réseau public de télécommunication par sa propre faute ou celle d'un tiers qui a utilisé ses installations, par une manœuvre illicite manifeste, par le raccordement et le fonctionnement anormal d'équipements privés, par le feu ou par l'eau.
3. Les frais occasionnés pour la réparation de ces dommages ou la levée d'un dérangement, y compris les frais de recherche et de déplacement, sont à charge du Client. Il en est de même en cas de demandes d'intervention abusives.
4. Toute personne qui a demandé un service et qui y renonce après le début des travaux afférents, doit à L'opérateur les frais que celle-ci a supportés, à moins que l'exécution des travaux n'ait pas été entamée dans un délai raisonnable.
5. Le Client doit veiller à la restitution à L'opérateur des équipements lui confiés dans le cas où il abandonnerait son installation. Les équipements non récupérés lui sont facturés.
6. Le Client est responsable de l'utilisation faite des installations et équipements de télécommunications reliés au réseau public, ainsi que du contenu des communications transmises ou des services offerts et doit, le cas échéant, acquérir au préalable les licences, autorisations, droits d'auteur, etc., nécessaires.
7. Il ne doit pas publier ses numéros ou indicatifs d'appel tant qu'ils ne sont pas en service.
8. Il est interdit au Client de poser directement ou indirectement des actes, d'utiliser la carte SIM ou d'exploiter un équipement ou service de quelle nature qu'il soit ou de quelle façon que ce soit, pouvant :
  - influencer l'intégrité et/ou la fiabilité du réseau ; et/ou
  - porter atteinte à l'interconnexion des réseaux et/ou du trafic de télécommunication; et/ou
  - perturber le Service Mobile et/ou le trafic télécoms
9. En aucun cas, L'opérateur ne pourra être tenue responsable des services de transmission de données, de leur contenu ni de leur légalité lorsque ceux-ci sont fournis par des tiers. L'opérateur ne sera pas non plus responsable de l'utilisation de ces services par le Client.

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

## **8. PORTABILITE**

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

Le Client reconnaît que la possibilité de transfert ultérieur vers une autre ligne n'est pas garantie.

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

Portabilité sortante : Une demande de portabilité sortante d'une ligne fixe ne vaut pas résiliation du contrat avec Luxembourg Online.

L'inexécution de la portabilité d'un numéro fixe par Luxembourg Online ou un opérateur tiers ne peut donner lieu à un dédommagement du Client.