

# CONDITIONS PARTICULIERES DES SERVICES INTERNET ADSL ET VDSL APPLICATION

Les présentes Conditions Particulières sont applicables uniquement aux Contrats concernant les Services d'accès Internet haut débit (ADSL) et très haut débit (VDSL) de Luxembourg Online.

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

## 1. CONDITIONS DE FOURNITURE DES SERVICES

### a. Haut débit

Les offres DSL de Luxembourg Online dépendent de l'infrastructure et de la disponibilité du réseau fixe.

- Caractéristiques en Zones Dégroupées

Sur les lignes dégroupées, le Client bénéficie d'un accès haut débit s'appuyant sur les technologies DSL pouvant atteindre un débit maximal, selon l'offre choisie et fonction des caractéristiques techniques de la ligne et de l'équipement du Client.

Dans les zones dégroupées par Luxembourg Online, le Client bénéficie d'un accès Internet et/ou du service de téléphonie fixe. Par défaut, la ligne téléphonique est de type analogique, l'ISDN étant soumis à éligibilité géographique.

- Caractéristiques en Zones Non Dégroupées

Sur les lignes non dégroupées ou dans lesquelles le dégroupage est temporairement inaccessible, et sous réserve de modification par l'EPT de ses règles d'exploitation, le Client bénéficie d'un accès haut débit s'appuyant sur les technologies xDSL pouvant atteindre un débit maximal selon l'offre choisie et fonction des caractéristiques techniques de la ligne et de l'équipement du Client.

Dans l'hypothèse où le répartiteur dont dépend la ligne du Client serait dégroupé par Luxembourg Online postérieurement à l'activation de l'accès de l'Usager, la ligne peut-être migrée sans frais vers le dégroupage sous réserve d'éligibilité.

Dans les zones non dégroupées par Luxembourg Online, le Client bénéficie d'un accès Internet et/ou du service de téléphonie fixe. La ligne téléphonique peut être de type analogique, ISDN ou VoIP selon le choix du Client.

### b. Très haut débit

Les offres Très Haut Débit de Luxembourg Online dépendent de l'infrastructure et de la disponibilité du réseau fibre optique (FTTN).

Le VDSL nécessite un réseau fibre optique de type FTTN (Fiber to the Node) : la fibre optique n'arrive pas directement à l'adresse d'installation du service mais à un point de concentration proche. La souscription à un service VDSL est soumise à éligibilité géographique et technique.

Le Client bénéficie d'un accès très haut débit pouvant atteindre un débit maximal selon l'offre choisie et fonction des caractéristiques techniques de la ligne et de l'équipement du Client.

Dans les zones éligibles et dans lesquelles Luxembourg Online dispose d'une infrastructure, le VDSL via le dégroupage de la ligne du Client peut être proposé. Le Client bénéficie d'un accès Internet et du service de téléphonie fixe classique.

Dans les zones éligibles non dégroupées par Luxembourg Online, le Client bénéficie d'un accès Internet et du service de téléphonie fixe via VoIP sur une seule facture.

## 2. ACCES AUX SERVICES

L'accès au service requiert l'utilisation d'un modem devant répondre aux spécifications décrites à la rubrique respective du site [www.internet.lu](http://www.internet.lu) et 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 également la compatibilité du modem avec le micro-ordinateur du Client.

### 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.

Politique de gestion du trafic Internet ADSL - VDSL : Luxembourg Online n'applique pas de mesures de gestion du trafic sur les offres ADSL-VDSL, hormis lorsque la politique de Fair Use ci-dessus définie n'est pas respectée ou cas exceptionnels prévu à l'article 1 des Conditions Générales.

Services spécialisés : Certains services ou applications, tels que les services de visioconférence ou de streaming vidéo demandent une bande passante minimum pour être accessibles et peuvent impacter la qualité des autres services ou applications en cours d'utilisation. Le Client est averti que ces services spécialisés pourront être inaccessibles en fonction du nombre d'utilisateurs connectés sur le réseau, de leur matériel, de l'offre souscrite ou des services ou applications en cours d'utilisation. Luxembourg Online ne pourra être tenue responsable en cas d'indisponibilité ponctuelle de ces services. En cas de dysfonctionnements répétés ou continus, le Client doit contacter le service technique afin de déterminer les causes de ces perturbations et y apporter une solution.

### **3. QUALITE DU SERVICE**

Les technologies ADSL et VDSL étant susceptibles de variation de qualité, 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) et d'autres variables (nombre d'utilisateurs connectés sur le réseau, disponibilité du réseau).

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 annoncé et normalement disponible. Toutefois, en cas de débit réel inférieur au débit minimal convenu, de manière répétée ou continue, le Client doit contacter le service technique afin de déterminer les causes de ces dysfonctionnements et y apporter une solution.

### **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, de mise à jour du service ou dans les cas exceptionnels prévu à l'article 1 des Conditions générales.

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.

Le changement d'un abonnement du réseau fixe (cuivre) vers un abonnement basé sur la fibre optique (FTTH) ne constitue pas un upgrade et nécessite la souscription d'un nouveau contrat et la résiliation du contrat en cours.

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 n'implique pas la mise à disposition d'une adresse IP permanente au Client.

L'adresse IP qui lui est attribuée est de type privé et est susceptible de changer lors de chaque connexion au service. Le Client est informé qu'au cas où il maintiendrait 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 demander à souscrire à une option IP Fixe ou IP Publique Dynamique

### **7. FACTURATION**

La facturation commence à la date d'activation déterminée par Luxembourg Online :

- Installation par self-install : date d'activation effective du service
- Installation par un technicien : 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, à faire régulièrement les mises à jour préconisées et à informer Luxembourg Online de tout problème lié au matériel en location. Luxembourg Online n'est en aucun cas responsable du matériel se trouvant dans les locaux privés du Client.

Clause d'exclusion de garantie : Luxembourg Online ne saurait être tenu responsable d'une détérioration du matériel du fait du Client. La garantie ne peut s'appliquer en cas de dommage causé par une utilisation non adéquate du matériel rendant le produit impropre à l'usage.

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.