

# CONDITIONS PARTICULIERES DES SERVICES INTERNET FIBRE OPTIQUE

## APPLICATION

Les présentes Conditions Particulières sont applicables uniquement aux Contrats concernant les Services d'accès Internet par le réseau fibre.

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

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

Les abonnements fibre optique nécessitent un réseau fibre optique de type FTTH (Fiber to the Home) : la fibre optique arrive directement à l'adresse d'installation du service. La souscription à un service Fibre Optique 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.

Le Client bénéficie d'un accès Internet et du service de téléphonie fixe via VoIP. La souscription à un service de téléphonie classique est un service additionnel soumis à éligibilité.

**Installation :** Sous condition d'éligibilité et s'il n'existe pas de réseau fibre optique fonctionnel dans l'habitation, le Client doit s'assurer de la possibilité pour Luxembourg Online d'implanter le réseau fibre :

- s'il est lui-même propriétaire de l'habitation, le Client autorise expressément Luxembourg Online à effectuer les travaux nécessaires.
- s'il est locataire, le Client doit obtenir l'autorisation expresse du propriétaire et /ou du syndic de copropriété pour effectuer les travaux dans les parties communes.

Lors de l'installation, le Client s'assure de l'accès au boîtier d'arrivée de la ligne dans le bâtiment dénommé « point de raccordement ».

Le Client s'assure également de la possibilité de passer un câblage depuis le point d'arrivée de la ligne (point de raccordement) dans son immeuble (parties communes) jusqu'à son logement (parties privatives).

Les frais occasionnés pour la recherche ainsi que les frais de déplacement des techniciens Luxembourg Online, 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.

## 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 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 fibre :** Luxembourg Online n'applique pas de mesures de gestion du trafic sur les offres fibre, 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, ou des services ou applications en cours d'utilisation. Luxembourg Online ne pourra être tenue responsable en cas d'indisponibilité ponctuelle de ces services. Encas 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**

Bien que le débit d'une liaison fibre optique ne soit pas dépendant de son éloignement vis-à-vis du nœud de raccordement optique, Luxembourg Online informe le Client que les débits effectivement réalisables dépendent de plusieurs facteurs techniques et notamment du nombre d'utilisateurs connectés sur le réseau ou de la 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 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.

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'est-à-dire 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.

### **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 et correspond à la date à laquelle le technicien est intervenu et a effectivement procédé à l'activation de la ligne.

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 tenue 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.