

Description des Frais d'abonnements :

N° DE L'OFFRE ACCEPTEE DE REFERENCE : _____

Ligne	Virtual POTS Ligne/Email Destination	Type	Canaux	Mensualités (€ HT)	Setup (€ HT)	Durée Minimale (Mois)
_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____	_____	_____	_____

ADRESSE DE CONNEXION :

Rue : _____ N° : _____ ETAGE : _____ APPT : _____

Code Pays – Postal* : _____ - _____ Ville* : _____

Autorisation d'utilisation de ligne (si le signataire n'est pas le propriétaire de la ligne):

Je soussigné(e),

Déclare par la présente que j'autorise l'entreprise signataire du présent contrat à utiliser ma/mes ligne(s) téléphonique(s) suivantes :

Fait à : _____, le ____/____/____ Signature (+ tampon) : _____

INTERNET

Le client souscrit à une connexion de type :

CTFibre (en cas de non disponibilité de la fibre, le client sera connecté en vDSL 30Mbps, sous réserve de faisabilité) **SETUP :** _____ **€HT** **Mensualités :** _____ **€HT**

Nouveau Raccordement CTFibre Le client dispose déjà d'un modem compatible (FritzBox 7490 minimum)

CTFibre 30 FO CTFibre 100 FO CTFibre 500 FO CTFibre 1000 FO

Option DDoS BASIC Option DDoS PRO Option DDoS EXPERT **SETUP :** _____ **€HT** **Mensualités :** _____ **€HT**

Option IP Publique Fixe **SETUP :** _____ **€HT** **Mensualités :** _____ **€HT**

Numéros de Téléphone à activer sur CTFibre : _____

CTFibre Business Server **SETUP :** _____ **€HT** **Mensualités :** _____ **€HT**

CTFibre BS 30 FO CTFibre BS 100 FO CTFibre BS 500 FO CTFibre BS 1000 FO Option Failover 4G

12 Mois Min. 24 Mois Min. 36 Mois Min.

Option DDoS BASIC Option DDoS PRO Option DDoS EXPERT **SETUP :** _____ **€HT** **Mensualités :** _____ **€HT**

Option IP/29 **SETUP :** _____ **€HT** **Mensualités :** _____ **€HT**

VLI Symétrique **SETUP :** _____ **€HT** **Mensualités :** _____ **€HT**

Débit : _____ Mbps Option Failover 4G

12 Mois Min. 24 Mois Min. 36 Mois Min. 48 Mois Min. 60 Mois Min.

Option DDoS BASIC Option DDoS PRO Option DDoS EXPERT **SETUP :** _____ **€HT** **Mensualités :** _____ **€HT**

Option IP/29 **SETUP :** _____ **€HT** **Mensualités :** _____ **€HT**

ADRESSE DE CONNEXION :

Rue : _____ N° : _____ ETAGE : _____ APPT : _____

Code Pays – Postal : _____ - _____ Ville : _____

Paraphe : _____

2.14 PAIEMENT

Désigne un paiement effectué par anticipation au service souscrit pour son utilisation ultérieure et permettant au client de profiter dudit service.

2.15 CABLAGE INTERNE

Désigne toute l'infrastructure de câblage informatique/téléphonique dans le bâtiment du client située au delà de l'armoire d'arrivée Réseau Technologique (NOC) dans laquelle les services de CT sont délivrés dans le bâtiment. Ce câblage est de la responsabilité du client et n'est pas inclus dans des offres de service de CT. Cependant, et à la demande du client, CT peut se charger directement ou via ses prestataires externes, se charger de la réalisation de la pose de se câblage interne. Cette opération fait l'objet d'offres tarifaires spécifiques et des Conditions Particulières "Câblage Interne".

2.16 OFFRE MAJEURE

Tout évènement extérieur, irrésistible et imprévisible (au sens du Code Civil et de la Jurisprudence) empêchant l'un des parties d'exécuter les obligations mises à sa charge au titre du contrat conclu entre les parties, ou rendant l'exécution desdites obligations déraisonnablement onéreuse. Nonobstant les stipulations précédentes, les parties conviennent qu'un cas de force majeure inclura: les intempéries exceptionnelles, les inondations, les coupures d'électricité d'une durée au moins égale à quatre (4) heures, les coupures d'eau, les cas d'émeutes, de guerre ou d'attentats, la défaillance d'un équipement ou réseau autres que ceux utilisés par CT. La défaillance technique ou financière ou la fourniture de télécommunication lié directement ou indirectement au câblage interne à CT, la modification de toute réglementation applicable à l'exécution du contrat, les interdictions ou restrictions des autorités publiques à la fourniture des services souscrits ou non, ainsi que le blocage indépendant de la volonté des parties empêchant l'exécution normale du contrat, en dehors des paiements du client envers CT.

3. CONCLUSION DU CONTRAT

3.1 IDENTIFICATION DU CLIENT

Le client effectue sa demande auprès de CT. S'agissant d'une personne physique, le client est tenu de s'identifier sur base d'une carte d'identité ou d'un passeport valable et d'un certificat de résidence. S'agissant d'une personne morale, le client est tenu de produire un extrait des statuts et autres modalités qui y seraient été apportées, ainsi qu'une copie du registre de commerce valide mentionnant les droits d'engagement de la société du client. En outre, les derniers bilans du client peuvent être demandés. Toute personne se présentant comme mandataire d'une personne physique, morale ou d'une association de fait est tenue de s'identifier et d'apporter la preuve de sa qualité de mandataire.

3.2 MOTIFS DE REFUS

CT se réserve le droit de refuser la demande du client dans les cas suivants :

- Le client refuse de fournir les renseignements exigés à l'article 3.1 des présentes conditions générales le client a fourni des informations fausses ou incorrectes
- Le client a été ou est en défaut de respecter ses engagements résultants d'un autre contrat conclu avec CT
- Le client est en état de cessation de paiement
- Le client est sous le coup d'une action en justice connue

La demande de service ne pourra être suivi d'effet que sous réserve des dispositions prévues à l'article 6.1

4. ENTRE EN VIGUEUR, DUREE, RECONDUCTION DU CONTRAT

4.1 Le contrat entre en vigueur à la signature et les durées d'engagement indiquées à l'article 4.2 des présentes conditions générales sont calculées et appliquées à partir de la date de mise en service de chaque service commandé. En cas de non réalisation du service pour cause de résiliation par le client plus de 14 jours après la signature du contrat et avant la mise en service du ou des service(s) commandé(s), le client s'engage à payer les frais d'annulation d'un montant de 250,€ HT (index 01/10/2021) pour chaque service annulé. Les éventuels acomptes (service/matériel/frais divers) versés ne sont dans ce cas pas remboursés mais pourront être partiellement ré-alloués (après déduction des frais d'annulation) à une nouvelle commande survenant endéans les 12 mois suivant la date de commande initiale.

4.2 DUREE

4.2.1 TELEPHONE FIXE: Le contrat est conclu pour une durée initiale de 6 mois (resp. 1 an en cas de souscription à un accès dédié).

4.2.2 VoIP / VIRTUAL PBX / MOBILE IP / CROSSPBX® : Le contrat est conclu pour une durée initiale de 3 à 36 mois selon l'offre spécifique souscrite.

4.2.3 ADSL / CTFIBRE: Le contrat est conclu pour une durée initiale de 12 mois, sauf mention contraire ou offres spéciales

4.2.4 VL / VLI / CONNECTFIBER / CTFibre Business Server: Le contrat est conclu pour une durée initiale de 12/24/36/48/60 mois selon l'offre spécifique souscrite.

4.2.5 HEBERGEMENT / CLOUD / SAUVEGARDE DE DONNEES (BACKUP) / CTRPRIVATE CLOUD : Le contrat est conclu pour une durée initiale de 12 mois

4.2.6 WEBDESIGN / PAO / REFERENCEMENT: Le contrat est conclu pour une durée au cas par cas et mentionnée explicitement sur le contrat. Sauf indication contraire il n'y a aucun renouvellement sans accord préalable entre les deux parties

4.2.7 INTRANET PME / BUSINESS PARTNERS: Le contrat est conclu pour une durée initiale de 12 mois

4.2.8 Modulobox® et autres services web à paiement récurrent: Le contrat est conclu pour une durée initiale de 12 mois (resp. 24 mois pour les services LEASE) à dater de la facturation de la première mensualité.

4.2.9 SOHO RENT PHONES: Le contrat est conclu pour une durée initiale de 36 mois

4.2.10 Tous les autres contrats sont conclus, sauf mention contraire, pour une durée initiale de 12 mois

4.3 RECONDUCTION

En cas de résiliation dans les formes et délais décrits à l'article 11.3.1, et sauf mention contraire à la signature du contrat, le contrat est automatiquement reconduit aux mêmes conditions, sans préjudice quant à l'application de nouvelles conditions générales, et tarifs comme indiqué à l'article 5 des présentes conditions générales, pour une nouvelle durée de:

4.3.1 TELEPHONE FIXE: 6 mois (resp. 12 mois en cas de souscription à l'accès direct)

4.3.2 VoIP / VIRTUAL PBX / MOBILE IP / CROSSPBX® : 1 mois pour CrossPBX CHEAP, 12 mois pour les autres services

4.3.3 ADSL / CTFibre: 12 mois

4.3.4 VL/VLI/ConnectFiber/CTFibre Business Server: Identique à la durée minimale initiale

4.3.5 HEBERGEMENT / CLOUD / SAUVEGARDE DE DONNEES (BACKUP) / CTRPRIVATE CLOUD : 12 mois

4.3.6 Modulobox® RENT: 12 mois

4.3.7 Modulobox® LEASE: 1 mois

4.3.8 SOHO RENT PHONES: 1 mois

4.3.9 Tous les autres services et contrats: identique à la durée minimale initiale

5. MODIFICATIONS DES CONDITIONS DU CONTRAT

5.1 Les modifications tarifaires sont portées à la connaissance du client par mise à disposition d'extraits actualisés de listes de prix et différentes prestations de CT qui peuvent être obtenus sur simple demande. En outre CT s'engage à informer le client des modifications tarifaires par voie recommandée avec un préavis de 30 jours.

5.2 Tout ou partie des tarifs et abonnements peut être indexé sur base de l'index de l'échelle des salaires publié, l'index initial de référence étant l'index de la signature du contrat (tout ou partie des tarifs et abonnements peut être réévalué en cas de modification de la valeur de la monnaie de référence (Euro ou monnaie nationale du Luxembourg) décidée par la Banque Centrale compétente. Les cas d'indexation des tarifs sur base de l'index de l'échelle des salaires et les cas de réévaluation des tarifs sur base d'une réévaluation de la monnaie de référence ne donnent en aucun cas un droit de résiliation anticipée des contrats en cours par le client.

5.3 Les modifications apportées aux présentes conditions générales de vente seront notifiées au client par publication sur le site web de CT, par courriel simple ou par le biais d'une mention sur les factures adressées au client moyennant un préavis de 30 jours.

5.4 La modification des conditions générales ou des tarifications ainsi intervenue sera applicable à tous les contrats et notamment à ceux en cours d'exécution.

5.5 Le client qui n'accepte pas les nouvelles conditions proposées (à l'exception des cas définis à l'article 5.2 et à l'article 5.6 des présentes conditions générales) a la possibilité de résilier le contrat conformément à l'article 11 des présentes conditions générales sans avoir à respecter l'échéance initialement convenue. A défaut de résiliation par le client endéans les trente jours de l'entrée en application des modifications intervenues, celle-ci sera irréfablement acceptée.

5.6 Modification tarifaire des licences tiers (comme par exemple licences Microsoft™): tout ou partie des tarifs des services correspondants peut être adapté à tout instant et sans préavis en fonction des variations de prix des fournisseurs tiers de licences d'origine publiées dans l'index de la signature du contrat (tout ou partie des tarifs et abonnements peut être réévalué en cas de variation tarifaire dépasse cinquante pour cent (50%) du tarif précédemment appliqué. Dans ce cas uniquement, le client dispose d'un droit de résiliation anticipé, conformément à l'article 11 des présentes conditions générales, endéans les 30 jours suivant l'application de la modification tarifaire intervenue, sans avoir à respecter l'échéance initialement convenue. Le client n'est cependant pas dispensé du paiement des factures suivant l'application de la modification intervenue. A défaut de résiliation par le client endéans les 30 jours suivant l'application de la modification tarifaire intervenue, celle-ci est irréfablement acceptée.

6. OBLIGATIONS DE CT

6.1 SERVICE

6.1.1 CT s'engage à satisfaire toute demande de prestation de service dans la limite des contraintes techniques de ses services. Cette obligation est une obligation de moyens; CT détermine seul si les moyens techniques nécessaires à la fourniture des services souscrits au client dans les meilleurs délais sont réunis. CT ne peut en aucun cas être tenu responsable et en aucune manière de modifications de délais de fourniture des services souscrits, même après une date de livraison annoncée par CT, dans les cas où des contraintes techniques, des défauts ou manques d'équipement, des défauts ou manques de câblages, apparaissant lors du processus de commande auprès de ses fournisseurs éventuels ou lors de l'installation rendent impossible la livraison des services commandés dans les délais initialement annoncés. CT aura l'obligation d'informer au plus vite le client de la situation telle que connue par CT suite à ces éléments nouveaux, et de tout mettre en œuvre pour proposer, lorsque économiquement raisonnable, une alternative de dépannage ou définitive au client. Dans ce cas le client sera en droit s'il le souhaite, d'opter pour la solution alternative ou de mettre un terme immédiat au contrat sans avoir à respecter les conditions définies à l'article 11 des présentes conditions générales.

6.1.2 Si les conditions d'exploitation ou d'organisation des services de CT ou de ses partenaires l'exigent, CT peut modifier le contenu ou les caractéristiques techniques de ses prestations.

6.1.3 La mise en œuvre du service peut nécessiter l'installation d'interfaces qui restent la propriété pleine et entière de CT. Le client sera tenu pour responsable pour toute détérioration ou perte des équipements ainsi mis à disposition ou en location.

6.1.4 CT ne pourra être tenu responsable des perturbations causées par des travaux d'entretien ou de renforcement, de réaménagement, d'extension des installations du réseau ou de son infrastructure, et ce même si cela provoque une interruption temporaire du service fourni au client. Seuls les services disposant d'un contrat de niveau de service (SLA), dont le descriptif précis des conditions d'application est signé par les deux parties, peuvent faire l'objet de dédommagement financier.

6.1.5 Si le service offert doit être limité ou suspendu de façon durable en raison de nécessité de l'exploitation, CT s'engage à en informer les clients concernés et à remettre à toute interruption dans les plus brefs délais.

6.2 CT met à la disposition du client un service local accessible tous les jours ouvrés, de 8h30 à 12h00 et de 13h00 à 17h30, et destiné à répondre à tout type de problème concernant directement le service de CT. CT s'engage, sans que cet engagement ne dépasse toutefois le cadre d'une obligation de moyens, à tout mettre en œuvre pour répondre dans les meilleurs délais aux différents problèmes en fonction de leur gravité. Cet engagement n'est cependant valable que si les défauts/écarts trouvent leur origine au niveau des interfaces installés par CT ou au niveau des réseaux opérateurs. Sous spécifiquement exclus tous les problèmes liés aux logiciels constructeurs ou fournisseurs de centraux téléphoniques, ou existants au niveau de l'interconnexion avec les opérateurs. Afin de bénéficier du service, le client devra obligatoirement communiquer à CT l'ensemble des données suivantes :

- Nom du client
 - Número client auprès de CT
 - Nom de la personne de contact
 - adresse de la personne de contact, adresse, identification et localisation précise du service concerné
 - Si l'intervention de CT devait s'avérer inutile suite à la communication par le client d'informations erronées, les frais afférents seraient portés au compte du client.
 - Sauf mention contraire, les tarifs de CT pour les interventions support facturables sont de 168,€ HT/heure, par tranches de 30 minutes individuelles. Les déplacements sont en outre facturés 2,€ HT/Km parcouru. (index 01/10/2021)
- 6.2 RESPONSABILITE
- 6.2.1 La responsabilité de CT ne saurait être engagée :
- En cas de mauvaise utilisation des services
 - En cas de modification ou accès par le client à du matériel installé et configuré par CT
 - En cas de mauvaise utilisation ou mauvais fonctionnement d'un terminal ou de ses accessoires ou en cas d'utilisation de matériel non agréé
 - En cas de dysfonctionnement total ou partiel des moyens de télécommunication fournis par des sociétés tierces exploitants de réseaux ou de serveurs auxquels sont connectées les installations de CT. CT ne peut notamment être tenu responsable du dysfonctionnement de l'équipement d'interconnexion de l'opérateur tiers, ou des lignes fixes reliant le client final
 - En cas de cessation d'activité, cessation de paiement ou failure de partenaires de CT ou opérateurs tiers ayant un lien direct ou indirect avec les services fournis par le client
 - En cas de modifications dues à des prescriptions de l'Institut Luxembourgeois de Régulation
 - En cas d'interruption de service due à une opération de maintenance, planifiée ou non, ou en cas d'incident résultant d'une action malveillante de tiers, même si CT met tout en œuvre pour protéger en permanence l'ensemble de son infrastructure.
 - En cas de force majeure au sens commun retenu par les tribunaux luxembourgeois ainsi qu'en cas d'intempéries ou autres événements naturels ne revêtant pas de caractère d'imprévisibilité et d'irrésistibilité, de conflits sociaux, faits de guerre, émeutes, épidémie, pandémie, ou tout autre évènement incontrôlable empêchant l'exécution normale du service.

6.2.2 CT n'est pas responsable du contenu des communications, messages et fichiers transitant par son réseau ni des dommages qu'ils pourraient causer.

6.2.3 CT n'est pas responsable du service et de la facturation des prestations offertes par des tiers et accessibles par l'intermédiaire du service CT.

6.3 PROTECTION DE LA VIE PRIVEE & Règlement Général Européen sur la Protection des Données (RGPD)

6.3.1 PROTECTION DES DONNEES : Les données à caractère personnel communiquées par le client à CT sont tenues dans les fichiers de CT et ne sont traitées qu'à des fins de télécommunications, de gestion, d'information et de recouvrement dans le cadre des relations commerciales prévues dans les présentes conditions générales. CT prend toute mesure propre à assurer la protection et la confidentialité de ces informations en conformité avec les règlements et lois en vigueur. Le client dispose d'un droit d'accès et de rectification des données personnelles et de la suppression, conformément aux dispositions légales applicables de la matière. Sauf stipulation contraire lors de l'introduction de la demande de souscription aux services de CT, le client autorise CT à faire figurer son nom ou sa dénomination sociale sur une liste de références susceptible d'être présentée à des tiers.

6.3.2 SECRET DES COMMUNICATIONS : CT s'engage à respecter le secret des communications conformément aux règlements en vigueur en n'utilisant les données ayant trait aux communications du client que dans le seul cadre des relations contractuelles définies dans les présentes conditions générales et notamment de l'établissement des services souscrits et des factures y afférents. Les données ayant trait aux communications sont conservées à cet effet par CT pendant une durée de 6 mois exactement, sauf en cas de notification judiciaire ou en cas de modification de la législation ayant trait à la durée de conservation de ces données. Dans certains cas, et avec l'accord express du client implicite à la signature du contrat, la confidentialité des communications ne peut être garantie, celles-ci devant transiter par des systèmes tiers dont CT ne peut garantir le respect de la législation luxembourgeoise. C'est le cas par exemple des services CTExchange utilisant une solution de scanning antispan/antivirus situés sur les serveurs de Microsoft™.

6.3.3 CONFORMITE RGPD ET DROITS DU CLIENT

L'ensemble des informations relatives à la conformité RGPD et aux droits du Client sont disponibles sur <https://www.crossingtel.lu> dans le document RGPD.

7. OBLIGATIONS DU CLIENT

7.1 Le client s'engage à obtenir toute autorisation légale ou administrative éventuellement nécessaire à l'installation du service. Il s'engage en outre à prendre en charge l'installation de son installation prévue afin de mettre à disposition de CT un environnement conforme aux spécifications techniques de CT.

7.2 Le client s'engage à utiliser les services de CT en bon père de famille, conformément aux dispositions du contrat et aux lois et règlements en vigueur. Il s'interdit notamment toute utilisation contraire à l'ordre public et aux bonnes moeurs, ainsi que toute utilisation pouvant générer des surcharges imprévisibles par CT sur le réseau de CT, toute utilisation frauduleuse et toute utilisation pouvant léser des tiers ou nuire à CT. Le client est responsable de toute utilisation abusive de son câblage interne à son bâtiment, ainsi que de sa maintenance. Le client est responsable de toute installation électrique, électronique, informatique connectée directement ou indirectement aux services de CT ainsi qu'à leur maintenance et sécurisation.

7.3 Le client est seul responsable envers CT de l'exécution de ses obligations contractuelles et notamment du paiement des sommes dues à CT dans les délais mentionnés sur lesdites factures. Le client qui quitte ou cède son habitation/bâtiment/local/entreprise sans signer son contrat avec CT reste responsable du paiement des sommes dues à CT.

7.4 Le client s'engage à informer CT par écrit de tout changement de nom, d'adresse, de siège social, de dénomination ou forme juridique, de registre de commerce ou de numéro de TVA.

7.5 Le client s'engage à ne relier au réseau que des terminaux agréés et en parfait état de fonctionnement et s'interdit d'utiliser tout équipement susceptible de provoquer de quelconques perturbations, tant sur le réseau de CT que sur les réseaux et systèmes de tiers. CT se réserve le droit de prendre toute mesure nécessaire à la protection des réseaux de CT et ses partenaires ou des réseaux et infrastructures tiers affectés par lesdits équipements décrits ci-dessus.

7.6 Le client s'engage à signaler tout défaut de fonctionnement au centre local de maintenance de CT afin que l'Intervention nécessaire puisse se faire dans les meilleurs délais conformément aux articles 6.1.5 et 6.1.6 des présentes conditions générales.

7.7 ACCES : Sauf disposition spécifique dans la Description de Services, le Client fournit en temps utile un accès libre et sûr, le cas échéant à distance, à tout Equipement du Client (y compris à tout Produit) et en particulier pour remédier à tout défaut et/ou pour réaliser les travaux de maintenance et de maintenance en lien avec les équipements et services fournis. Le Client accordera le droit d'intégrité du Produit Mis à Disposition ou des réseaux de CT et de ses partenaires et fournisseurs. Le Client accordera le droit d'inspecter ces éléments dans la mesure où CT/et/ou ses partenaires et fournisseurs, le cas échéant, estiment qu'un tel accès et/ou une telle inspection sont nécessaires à l'exécution appropriée du Contrat.

7.8 Le client est responsable à l'égard de CT de tout dommage direct ou indirect résultant de son comportement fautif et sera tenu d'indemniser CT de ces dommages. La violation par le client des obligations contractées en vertu des présentes conditions générales dispense par ailleurs CT de toute responsabilité éventuelle envers le client ou envers tout tiers.

8. MONTANTS FACTURES, FRAIS, ET MODALITES DE PAIEMENT

8.1 FRAIS DE CONNEXION

L'accès aux services de CT peut donner lieu à la facturation de frais de connexion destinés à couvrir les coûts des accès automatiques aux services de CT.

8.2 ABBONNEMENT

Une redevance d'abonnement facturée mensuellement et anticipativement sera prévue au contrat suivant le moyen de connexion retenu pour accéder aux services de CT et aux options choisies par le client.

8.3 FACTURATION

8.3.1 Une facture sera adressée au client mensuellement, trimestriellement, annuellement ou de manière unique selon le service souscrit et les options d'abonnement choisies, et selon les règles définies par CT.

8.3.2 Outre les mentions légalement prescrites, la facture mentionne: les frais de connexion éventuels, la(les) redevance(s) d'abonnement(s) éventuel(s), le coût total des communications mesurées en unités de temps ou de volume transféré et facturés sur base des tarifs de CT appliqués au client sur base du contrat et incluant les frais éventuels de mise en relation sous forme de temps de communication additionnel en fonction de la destination ou de forfait fixe par appel, le montant dû au titre de la location de matériel, les autres frais et crédits portés au compte du client, et à sa demande, en lieu et place de la destination, les communications au client et un volume de communications basé sur une consommation en bon père de famille. CT peut décider à tout instant de facturer les surplus en cas d'utilisation excessive.

8.3.3 CT met à disposition du client, gratuitement et selon une procédure de sécurité définie exclusivement par CT, l'ensemble de ses factures au format électronique PDF sur son Espace Clients de son site Internet www.crossingtel.lu, et ce à partir de la date de souscription et d'activation de la facture électronique par le client. CT peut délivrer au client, et à sa demande, en lieu et place de la facture au format électronique, ses factures au format papier par voie postale. Dans ce cas, un montant forfaitaire de frais d'envoi de 5€ HT (index 01/10/2021) par facture sera facturé au client et mentionné sur la facture par "ENVOI FACTURE PAPIER". Toute demande de duplicata de facture au format papier sera facturée 5,€ HT (index 01/10/2021) par facture, et sera transmise par voie postale.

8.3.4 Lors de la signature du contrat le client pourra demander que lui soit adressé, suivant le tarif en vigueur, par e-mail ou support papier, un relevé détaillé des communications effectuées. Ce relevé est disponible gratuitement durant une période conforme à la législation luxembourgeoise de 6 mois suivant la date de la facture sur l'Espace Client du site Internet de CT. 8.3.5 Tous les services à paiement récurrents ainsi que les forfaits sont facturés anticipativement pour la période à couvrir et payables au plus tard le premier jour ouvré de la période couverte.

8.4 CONTESTATION DU MONTANT DES FACTURES

8.4.1 Toute contestation relative aux montants facturés devra être adressée à CT par lettre recommandée endéans les 30 jours suivant la date d'établissement de la facture en cause. Passé ce délai, le client est irréfablement réputé accepter le montant qui lui a été facturé. L'introduction d'une réclamation ne dispense pas le client de son obligation de paiement des montants non contestés.

8.4.2 En cas de différend portant sur le montant des communications facturées, les enregistrements de taxation de CT et de ses opérateurs partenaires ainsi que leur reproduction primeront sur tout autre moyen de preuve.

8.5 MODALITES DE PAIEMENT

8.5.1 Les montants facturés sont payables dès réception de la facture par mandat SEPA auprès d'un organisme financier. 5€ HT par facture pourra être facturés en cas de non-souscription/désactivation du mandat SEPA.

8.5.2 L'expiration d'un délai de trente jours suivant la date d'établissement de la facture met de plein droit le client en demeure de payer sans qu'il y ait besoin de sommation. A l'expiration de ce délai, CT suspendra l'intégralité des services souscrits par le client et ce sur une période de 3 mois. Le client autorisé CT à prélever les montants concernés ou non par le défaut de paiement. La facture se verra majorée d'une indemnité forfaitaire de 160,€ HT minimum ou de 10% du montant restant dû si ce pourcentage excède ledit minimum dès transmission au service de recouvrement par voie juridique, ceci sans préjudice quant à tout frais d'huisserie ou de justice additionnels à charge du client. Des intérêts moratoires de 8% l'an sur les montants dus seront également appliqués à l'expiration de ce délai. L'envoi de tout rappel par voie recommandée sera facturé unitairement 10€ HT.

8.5.3 Tout retard de paiement de plus de 30 (trente) jours après un mandat SEPA par l'organisme financier du client pourra donner lieu à des frais administratifs à charge du client.

8.5.4 Les services à paiement récurrent (mensuel ou autre), ce-n-d l'accès à une licence d'utilisation, sont facturés par anticipation et donnent droit à une licence d'utilisation uniquement des services souscrits sur la période couverte par la licence d'utilisation.

8.5.5 Les services web à paiement annuel sont facturés par anticipation pour la période à couvrir, la facture étant émise au maximum 3 mois avant l'expiration de la période à couvrir et étant déjà payée au plus tard le premier jour ouvré de la période couverte. A défaut, le service concerné est automatiquement suspendu, sans préjudice quant à toute action en recouvrement.

8.5.6 Tous les services comportant des frais de mise en service, de personnalisation (même en post-production) ou d'initialisation se voient facturés ces frais lors de la commande et sont payables à la commande. Aucune taxe et aucun produit/service ne seront effectués/fournis avant réception intégrale de ces frais initiaux. A dater de la réception du paiement de ces frais, CT a l'obligation de procéder à l'exécution des travaux de mise en service, personnalisation, initialisation selon les délais indiqués lors de la commande sur le bon de commande, sous réserve de disposer de toutes les informations nécessaires à l'exécution de la part du client. Tous retards de paiement relatifs à ces frais sont soumis aux mêmes conditions que toute autre facture émise par CT à l'encontre du client.

8.5.7 Services Modulobox®: Les mensualités sont soumises aux conditions définies à l'article 8.5.4 des présentes conditions générales. Dans le cas des services LEASE, une option de rachat peut être souscrite par le client, entraînant une majoration du loyer mensuel, ainsi qu'un solde à payer intégralement au plus tard 30 (trente) jours avant le terme du contrat, la facture y afférant étant émise au plus tard 60 (soixante) jours avant le terme du contrat.

8.6 CONSTITUTIONS DE SURTETS

8.6.1 Lors de la signature du contrat, ou suite à des défauts de paiement répétés (à partir de 3 défauts successifs), CT se réserve le droit de demander au client un dépôt de garantie d'un montant équivalent au prix total des communications et abonnements du client sur une période de 3 mois. Le client autorise CT à prélever les montants qui lui sont dus sur les sommes ainsi déposées en cas de défaut de paiement aux échéances convenues.

8.6.2 Les sommes ainsi versées à titre de dépôt de garantie ne porteront aucun intérêt et seront restituées au client lors de la résiliation du contrat pour autant que tous les montants dus par le client aient été réglés.

8.6.3 En cas de défaut de paiement à l'échéance, incident de paiement ou lorsque le montant des communications le justifie, CT se réserve le droit de demander une avance sur consommation qui sera utilisée pour le paiement de tout ou partie des premières factures subséquentes.

8.6.4 Le défaut de paiement du dépôt de garantie ou des avances sur consommation éventuellement exigés permettra à CT de refuser la demande d'activation des services souscrits, respectivement de résilier le contrat conformément aux dispositions de l'article 11 des présentes conditions générales, sans que le client ne puisse prétendre à une quelconque indemnité.

8.6.5 En cas de retard de paiement, des frais de rappel de paiement peuvent être facturés par CT au client à concurrence de 15,€ HT par rappels à partir du troisième rappel de paiement.

8.6.6 En cas de retard de paiement supérieur à 15 jours suivant la date d'échéance de la facture (par défaut Comptant à la réception: la date d'émission de la facture constitue la date d'échéance), CT se réserve le droit de suspendre tout ou partie des services prestés pour le compte du client, ou de restreindre ceux-ci, qu'ils soient ou non concernés directement par la facture en retard de paiement, et ce jusqu'à réception du paiement intégral de toutes les factures échues, ceci sans préjudice quant à toute autre action de recouvrement.

8.6.7 En cas de retard de paiement supérieur à 25 jours suivant la date d'échéance de la facture (par défaut Comptant à la réception: la date d'émission de la facture constitue la date d'échéance), CT suspendra ou restreindra la totalité des services prestés pour le compte du client, et ce jusqu'à réception du paiement intégral de toutes les factures échues, ceci sans préjudice quant à toute action de recouvrement.

8.7 FRAIS DE RECTIFIEMENT DES SERVICES SUITE A UNE SUSPENSION/RESTRICTION POUR DEFAUT DE PAIEMENT

En cas de suspension d'un ou plusieurs services pour défaut de paiement en accord avec les articles 8.5.2 et 8.6, les frais administratifs et techniques de rétablissement des services suspendus seront facturés, après réception intégrale des paiements des factures échues, selon les tarifs suivants (index 01/10/2021), à majorer des éventuels frais de retard, de recouvrement, d'huisserie et judiciaires:

- 8.7.1 Téléphonie (incluement également VoIP/Mobile IP/Virtual PBX/CROSSPBX®/SOHO RENT PHONES): 25,€ HT
- 8.7.2 ADSL/CTFibre: 75,€ HT
- 8.7.3 Hébergement / Cloud / Sauvegarde de Données (Backup) / CTRPrivate Cloud / CTExchange / CTS/AE / Intranet PME / Business Partners: 50,€ HT
- 8.7.4 Tout autre service: 250,€ HT
- 8.7.5 Cumul de suspensions:

Somme des frais de suspension individuels 8.7.1 à 8.7.4

8.8 FRAIS LIÉS AUX INFRACTIONS ET A LA SECURITE

Le client est responsable de la sécurisation et de la maintenance de ses matériels et installations se connectant directement ou indirectement à l'infrastructure de CT. Comme mentionné à l'article 7.2 il est tenu d'utiliser les services de CT en bon père de famille. En cas de défaillance provoquée sur tout ou partie de l'infrastructure de services CT par négligence ou comportement irrépréhensible de la part du client, le client est responsable pénalement, civilement et financièrement de tous les dommages causés, sans limitation. En outre, les frais de traitement de dossier et frais techniques seront portés en compte au client. Ceux-ci et leur condition d'application sont définis dans l'article 13 des présentes conditions générales, et leur paiement est soumis à mêmes conditions que toute facture émise par CT à l'encontre du client.

9. CESSION DU CONTRAT

9.1 CT est en droit de céder ses droits et obligations né de tout contrat signé avec le client à un tiers sans le consentement du client et sans que ce dernier ne puisse prétendre ni à un droit de résiliation anticipé, ni à un quelconque dédommagement.

9.2 Le client ne peut céder ses droits et obligations né de tout contrat signé avec CT sans accord écrit préalable de CT.

