

CONDITIONS GENERALES AU 01/12/2021

1. OBJET DES CONDITIONS GENERALES

Les relations contractuelles entre les signataires (personnes morales, ou en l'absence de définition de personne morale, personne physique ou association de fait) sont régies par l'ensemble des dispositions mentionnées dans les présentes conditions.

1.1 Le contrat, est établi en deux exemplaires, et mentionne obligatoirement:

- L'identification des signataires,
- Les données techniques nécessaires à la fourniture du ou des services souscrits,
- Les éventuelles options choisies,
- Le type de factures, papier ou électronique,
- Le mode de paiement (Siget ou autre. Dans le cas SEPA un formulaire annexe de Mandat SEPA),
- L'adresse et le lieu de signature,
- Les nom, prénom et fonction des représentants habilités à signer (inutiles dans le cas des signatures au nom de Crossing Telecom), ainsi que leur signature et les cachets des parties,
- Les tarifs des prestations de Crossing Telecom faisant partie intégrante du contrat auquel elles se rapportent,
- Les présentes Conditions Générales énonçant l'ensemble des droits et obligations des parties dans le cadre du contrat de prestations de services conformément aux lois et règlements en vigueur, et les éventuelles Conditions Particulières liées à un produit ou service spécifique. L'ensemble des Conditions Générales et Particulières sont disponibles sur <http://www.crossingtel.lu>. Par l'acceptation des présentes Conditions Générales, le Client reconnaît avoir pris connaissance et accepté sans limitation toutes les Conditions Particulières éventuelles liées aux services auxquels il a souscrit à tout instant durant l'exécution du contrat et de ses avenants.

2. DEFINITIONS & SERVICES

2.1 CT
CT ou Crossing Telecom est le prestataire des services décrits ci-dessous.

2.2 CLIENT
Le Client est la personne physique, morale ou association de fait identifiée comme signataire dans le contrat de services de CT et pour le compte de qui CT délivrera les services souscrits dans ledit contrat.

2.3 RESEAU
Le réseau est le réseau de téléphonie fixe, de fourniture d'accès Internet, ou de téléphonie en VoIP exploité par CT via des opérateurs sélectionnés exclusivement par CT.

2.4 ACCES DIRECT
Fourniture de lignes téléphoniques fixes ou de lignes de transmission de données, câblées ou non, en dégroupage total ou partiel, par un client en base d'accords avec d'autres opérateurs sélectionnés exclusivement par CT, ou sur base de son propre réseau câblé ou non. CT est libre de dégroupage/ dégroupage à tout instant, sans demander l'autorisation préalable du client, afin de garantir la continuité du service(s) souscrits.

2.5 PORTABILITE DE NUMERO
Désigne une fonctionnalité des réseaux de télécommunications permettant au client de conserver son ou ses numéro(s) de téléphone lors d'un changement de fournisseur de service, de type de service, et/ou de lieu géographique, sous les réserves légales et techniques.

2.6 TELEPHONE FIXE
2.6.1 Service de Téléphonie Fixe : les Services (en ce incluant les Services VoIP et/ou Services VoBB et ceux offerts via une ligne téléphonique analogique et ISDN) permettant au Client d'établir et/ou de recevoir, exclusivement à l'adresse indiquée au Client, des appels nationaux et/ou internationaux, via un numéro relevant du plan national ou international de numérotation téléphonique; le Service de Téléphonie Fixe est soumis conformément aux lois et règlements en vigueur, et la localisation géographique via un réseau public de communications fixes.

2.6.2 Service de Téléphonie Analogique : Service de Téléphonie Fixe avec qualité de service comprenant la mise à disposition d'un numéro géographique du plan national de numérotation et fourni à travers le réseau téléphonique commuté public de CT et ses partenaires.

2.6.3 Service VoBB (Voice over Broadband) : Service de Téléphonie Fixe avec qualité de service (contrôle de qualité de type 1 tel que défini par l'ILR), comprenant la mise à disposition d'un numéro géographique du plan national de numérotation et fourni à travers le réseau large bande / ultra-large bande par CT, lié ou non à un Service d'accès à Internet

2.6.4 Le service de téléphonie fixe offert par CT est un service permettant d'émettre et/ou de recevoir des communications nationales et internationales vers des destinations qui seront disponibles en fonction des accords d'interconnexion qui peuvent exister avec des opérateurs conformément aux lois et règlements en vigueur. Les différentes prestations reprises dans les tarifsications de CT sont:

- Un service manuel par lequel le client introduit un code avant le numéro d'appel qu'il désire former afin de sélectionner les services de CT pour une communication déterminée. Ce service s'appelle le CallByCall (CbYc)
- Un service automatique par lequel le code de sélection pour les services de CT est introduit par le moyen d'interfaces matérielles et/ou logicielles pour des ensembles de communications déterminés. Ce service s'appelle le LCR.
- Un service automatique qui sera disponible à compter d'un accord sur la présélection du code opérateur de CT appliqué sur des numéros de ligne du client, conformément aux lois et règlements en vigueur, par lequel tous les appels du client sont automatiquement dirigés vers les services de CT à la demande du client. Ce service s'appelle la Présélection Automatique (CPS)
- Un service en accès direct sur les lignes téléphoniques fournies au client par CT s'appuyant sur les réseaux câblés ou non des partenaires exclusivement choisis par CT.

2.7 TELEPHONE VOIP / VIRTUAL PBX / CROSSPBX
2.7.1 VOIP
2.7.1.1 VoIP ou Voice over Internet Protocol désigne un standard pour la transmission des communications vocales transitant par un accès Internet ou privé au travers en général de l'Internet.

2.7.1.2 Service VoIP (Voice over Internet) : Service de Téléphonie Fixe sans qualité de service, de type « peer-to-peer » avec ou sans attribution de numéro d'appel (page de numéro 20), laquelle n'est pas répertoriée et non liée au plan national de numérotation, utilisable sur un quelconque accès Internet et acheminée via le réseau global Internet

2.7.2 DID
Direct Inward Dialing: numéro de téléphone spécifiquement fourni par CT au client ayant souscrit au service VoIP, lui permettant d'être appelé directement depuis n'importe quel réseau avec lequel CT ou ses partenaires ont des accords d'interconnexion.

2.7.3 DESCRIPTION DU SERVICE
Le service offert par CT est un service de téléphonie VoIP permettant d'émettre et/ou de recevoir des communications nationales et internationales vers des destinations qui seront disponibles en fonction des accords d'interconnexion qui peuvent exister avec des opérateurs conformément aux lois et règlements en vigueur. La fourniture de ce service implique de facto que le client ait souscrit soit un accès Internet d'une capacité suffisante pour garantir la qualité de la communication après de CT ou auprès de tout autre opérateur, en technologie VDSL, Fibre optique ou Voie Louée Internet, ou tout autre compatible avec les pré-requis VoIP définis dans les standards internationaux et les standards techniques en vigueur. Cela implique en outre que le client se soit assuré, auprès de son fournisseur d'accès, que ce dernier est totalement compatible avec les technologies VoIP fournies par CT. Cela implique également que le client se soit assuré que son installation réseau informatique interne soit compatible et que les capacités allouées à l'utilisation de la VoIP garantissent une bande passante symétrique disponible en permanence de 100Kbits/s pour chaque canal de communication VoIP utilisé. CT ne peut être tenu responsable des surcharges tarifaires et frais supplémentaires éventuellement facturés par le fournisseur d'accès afin de garantir la faisabilité des communications utilisant la technologie VoIP. Les différences par rapport aux autres services de CT sont:

- VoIP-IN: désigne la possibilité donnée au client de recevoir des appels soit en provenance d'un autre client de CT ayant souscrit au service TELEPHONE VOIP, soit en provenance d'un utilisateur d'un système de téléphonie classique (FIXE OU MOBILE) moyennant l'utilisation de DID.
- VoIP-OUT: désigne la possibilité donnée au client d'émettre des appels soit vers un autre client de CT ayant souscrit au service TELEPHONE VOIP, soit vers un utilisateur d'un système de téléphonie classique (FIXE OU MOBILE) dans les pays accessibles/ou opérateurs accessibles désignés par CT.

2.7.4 VIRTUAL PBX: service destiné à permettre aux utilisateurs du service VoIP de gérer un central téléphonique virtuel hébergé sur un serveur dans l'infrastructure de CT ou de tiers sélectionnés exclusivement par CT. Le client est responsable de la gestion de la répartition des numéros et de toute opération gérable via le central téléphonique virtuel. CT ne peut en aucun cas être tenu responsable pour les erreurs de configuration effectuées par l'utilisateur de l'opération effectuée sur le central téléphonique virtuel ou sur tout autre matériel installé par CT, après la mise en service par CT. Toute prestation nécessaire de CT pour le rétablissement de l'ensemble dans un état de fonctionnement initial ou non sera facturée aux tarifs en régie disponibles sur le site internet de CT <http://www.crossingtel.lu> dans la rubrique Documents. Le client comprend et accepte qu'il est de sa responsabilité de s'assurer que le/s numéro(s) d'appels configurés sur le central téléphonique virtuel soit sa propriété d'usage par rapport à tous les aspects légaux, opérationnels et juridiques.

CROSSPBX® : marque enregistrée de CT se rapportant à une offre commerciale spécifique de VIRTUAL PBX fourni par CT

2.7.5 VIRTUAL POTs: service mettant à disposition du client un numéro d'appel disponible dans les pays sélectionnés par CT, et transférant automatiquement les appels entrants sur ce numéro vers un numéro d'appel sélectionné par le client en accord avec les accords d'interconnexion de CT et de ses partenaires. Le client comprend et accepte qu'il est de sa responsabilité de s'assurer que le numéro vers lequel seront transférés les appels sera en mesure d'accepter ces appels. Chaque minute d'appel transféré sera facturée à la même minute d'appel sortant vers le numéro de destination du transfert d'appel. Des coûts de communication internationale peuvent être appliqués.

2.7.6 MOBILE IP: service VoIP-OUT au départ d'un terminal GSM. Nécessite la disposition d'un accès internet 4G ou Wi-Fi sur le smartphone ainsi que l'installation d'une application recommandée par CT

2.7.7 FAX2MAIL: service permettant au client de souscrire auprès de CT à un numéro DID et de l'utiliser exclusivement comme numéro de destination pour recevoir des appels par fax. L'utilisation du service FAX2MAIL peut être liée au DID. Le client comprend et accepte que le SMS reçu par le destinataire ne sera pas référencé comme ayant été envoyé par le client, et que les destinataires de tels SMS ne seront pas en mesure d'effectuer une réponse directe vers le client.

2.7.8 CALLER ID: en tant que partie du service, CT peut décider de permettre au client, moyennant un accès à une page internet définie, d'envoyer des messages textes basés sur le protocole Short Message Service défini dans les standards internationaux. Le client accepte que l'usage d'un CALLER ID diffère de celui de l'appel. Le client accepte expressément de ne pas utiliser un CALLER ID d'un numéro qu'il ne détient ou ne contrôle pas, et en aucun cas à utiliser un CALLER ID à des fins punissables.

2.8 ACCES INTERNET (dans la suite des présentes conditions, aucune différence n'est faite entre ADSL / FTBPRE / FTTH et seule la dénomination INTERNET sera utilisée pour désigner ADSL / FTBPRE / FTTH / ou toute autre technologie ultérieure) Technologie de transmission de données à large bande de type asynchrone à débits maximums montants et descendants indiqués non garantis, sur une ligne câblée (non fibre optique) dans le cas FTTH, médias Cuivre ou Fibre Optique dans le cas du FTBPRE, média Cuivre dans le cas de l'ADSL)

2.8.1 Service d'Accès Internet : Le Service mis à la disposition du Client via l'Infrastructure pour lui permettre d'accéder à Internet exclusivement à l'adresse indiquée au Contrat, et ce indépendamment de la technologie sous-jacente.

Le service offert par CT est un service d'accès à Internet basé sur la technologie xDSL / Fibre Optique et postérieure équivalente, en fonction des accords d'interconnexion qui peuvent exister avec des opérateurs conformément aux lois et règlements en vigueur, et uniquement dans les zones couvertes par CT et communiquées au client sur simple demande.

2.8.2 Equipement d'Accès : l'équipement d'accès de CT à l'Infrastructure permettant au Client d'y connecter ses équipements terminaux (ordinateur, appareil téléphonique, etc.) pour bénéficier du Service VoBB

2.8.3 ACCES ET INSTALLATION DU SERVICE D'ACCES INTERNET
2.8.3.1 Toute souscription au Service d'Accès Internet est soumise à éligibilité technique.

2.8.3.2 Pour avoir accès au Service d'Accès Internet, le Client accepte expressément de ne pas utiliser un CALLER ID d'un numéro qu'il ne détient ou ne contrôle pas, et en aucun cas à utiliser un CALLER ID à des fins punissables.

2.8.3.3 Le Client doit s'assurer de la compatibilité de l'Installation Client concernée (et notamment tous ordinateurs, téléphones, alarmes ou terminaux de paiement) avec le Service d'Accès Internet ainsi que l'adéquation et la conformité de l'Equipement d'Accès et de toute autre Installation Client à la réglementation en vigueur et aux spécifications techniques dudit Service.

2.8.3.4 Le Client veillera à ce que la formule du Service d'Accès Internet choisie soit et reste adaptée à ses besoins et, plus particulièrement, à un autre Service éventuellement commandé par le Client se basant sur le Service d'Accès Internet (le cas échéant, le Service de Téléphonie Fixe, ou tout autre Service nécessitant l'utilisation du Service d'Accès Internet). CT ne peut être tenue responsable d'un fonctionnement altéré d'un Service en cas de choix inadéquat de la formule du Service d'Accès Internet souscrite par le Client.

2.8.4 UTILISATION DU SERVICE D'ACCES INTERNET
2.8.4.1 Le bon fonctionnement du Service d'Accès Internet ne peut être garanti que si les conditions cumulatives suivantes sont remplies :

- Le Client autorise l'accès à l'Installation Client (en ce inclus son Equipement d'Accès) conformément à l'article 7.7 des présentes Conditions Générales pour permettre à CT de procéder à des interventions sur site ou à distance en relation avec le Service d'Accès Internet

concerné, telles que le dépannage, la maintenance, la modification, la configuration, le paramétrage initial et/ou la mise à jour de cet Equipement d'Accès ; et

• Le Client s'engage à n'utiliser le Service d'Accès Internet qu'à partir de l'adresse géographique d'installation du Service mentionnée au Contrat.

2.8.4.2 Lorsque CT réalise l'une des interventions visées à l'article 2.8.4.1 ci-dessus, CT sera responsable du paramétrage de l'Equipement d'Accès conforme à l'état du Client. Le Client est responsable du maintien de la configuration de l'Equipement d'Accès conforme à l'utilisation du Service d'Accès Internet, notamment en cas de manipulation(s) de l'Equipement d'Accès

2.8.4.3 CT communique au Client, à titre personnel, des identifiants de connectivité incluant un nom d'utilisateur et un mot de passe, en vue de l'authentification du Client lors de la première connexion au Service d'Accès Internet ou en cas de demande de réinitialisation du mot de passe. Le Client a l'obligation de garder ces identifiants de connectivité secrets et de les conserver de manière sécurisée. CT est en cas de perte de vol de ses identifiants de connectivité, auquel cas CT est en droit de suspendre le Service conformément à l'article 10.2 des présentes Conditions et, sur demande du Client, de communiquer au Client de nouveaux identifiants de connectivité.

2.8.4.4 CT recommande par ailleurs au Client de personnaliser ses identifiants de service personnels dans le cadre de l'utilisation de web services de CT, que le Client devra conserver secrets et de manière sécurisée, mais qu'il pourra librement modifier à tout moment sur simple demande.

2.8.4.5 Le Client est autorisé à effectuer une session Internet, une adresse IP (Internet Protocol) de type privé et dynamiquement attribuée au Client. CT se réserve le droit de modifier le type d'adresse IP en fonction des évolutions technologiques et/ou de ses configurations réseau. Le Client peut souscrire en option à une ou plusieurs adresses IP de type public, dynamique ou fixe.

2.8.4.6 Le Client pourra bénéficier, à partir et dans un périmètre limité autour de l'Equipement d'Accès, d'un Service d'Accès Internet sans fil (Wi-Fi) moyennant un code indiqué sur l'Equipement d'Accès.

Les prestations reprises dans les tarifsications de CT sont:

• L'accès au service INTERNET est disponible 24h/24h et 7j/7j. Il est toutefois possible que l'accès soit rendu impossible pour de courtes périodes pour des raisons de maintenance, de mise à jour du service, ou d'interventions sur le réseau, ceci en dehors de pannes générales qui pourraient survenir, ce que le client comprend et accepte. Le client ne peut exiger d'être tenu préalablement informé des maintenances. Pour ces mêmes raisons, CT ne peut garantir le maintien d'une connexion permanente, ni aucun délai précis de remise en service en cas de panne du réseau de CT ou en cas d'opérations techniques fournissant la ligne servant de support au signal INTERNET, ce que le client comprend et accepte spécifiquement.

• Il est expressément porté à la connaissance du client que la signature d'un contrat INTERNET n'implique pas obligatoirement la mise à disposition d'une adresse IP fixée pour le client. Celle attribuée au client est susceptible d'être modifiée lors de chaque connexion au service ou lors de connexions dépassant un certain laps de temps, auquel cas la connexion sera interrompue. Il est déconseillé d'utiliser le service de communication via Internet (notamment sur le site www.crossingtel.lu) ou de se connecter au service de communication via Internet (notamment sur le site www.crossingtel.lu) en cas d'opérations techniques fournissant la ligne servant de support au signal INTERNET, ce que le client comprend et accepte spécifiquement.

• Il est expressément porté à la connaissance du client que la signature d'un contrat INTERNET n'implique pas obligatoirement la mise à disposition d'une adresse IP fixée pour le client. Celle attribuée au client est susceptible d'être modifiée lors de chaque connexion au service ou lors de connexions dépassant un certain laps de temps, auquel cas la connexion sera interrompue. Il est déconseillé d'utiliser le service de communication via Internet (notamment sur le site www.crossingtel.lu) ou de se connecter au service de communication via Internet (notamment sur le site www.crossingtel.lu) en cas d'opérations techniques fournissant la ligne servant de support au signal INTERNET, ce que le client comprend et accepte spécifiquement.

• Conformément à la législation en vigueur, CT offre son Service d'Accès Internet dans le cadre de différentes formules, notamment en termes de débit et de capacité de trafic. CT offre son Service d'Accès Internet dans le cadre de différentes formules, notamment en termes de débit et de capacité de trafic. CT offre son Service d'Accès Internet dans le cadre de différentes formules, notamment en termes de débit et de capacité de trafic. CT offre son Service d'Accès Internet dans le cadre de différentes formules, notamment en termes de débit et de capacité de trafic.

• L'accès au service est possible à partir de la date d'activation par CT du service commandé. Cette date sera communiquée au client afin qu'il permette un accès aux techniciens conformément à l'article 2.8.4.1

• Le client reconnaît que le service fourni par CT s'arrête à la livraison au point d'entrée dans le bâtiment du client. Tous les autres raccordements et interventions techniques intérieurs au bâtiment du client et à son infrastructure informatique sont à la charge exclusive du client.

2.8.4.7 Les débits (ou vitesses de transmission du trafic de données) minimal et annoncé sont dépendants de la formule choisie par le Client dans le cadre du Contrat. Le débit maximal et le débit normalement disponible à l'adresse du Client sont influencés, entre autres, par le trafic global généré sur l'Infrastructure ainsi que des caractéristiques (notamment physiques) du réseau desservant l'adresse du Client et de l'Installation Client. Le Client peut prendre connaissance des valeurs du débit maximal et du débit normalement disponible sur le site www.crossingtel.lu sous la rubrique Connectivité / ADSL ou sous la rubrique Le Document Net Neutrality (<https://www.crossingtel.lu/documents/NetNeutrality.pdf>) fournit de plus amples détails sur le débit maximal, le débit normalement disponible et le débit minimal, lesquels relèvent d'une obligation de résultat dans le chef de CT, sans préjudice des mesures que CT est habilitée à prendre en vertu de l'article 2.8.4.8 ci-dessous.

2.8.4.8 CT est habilitée à prendre des mesures de gestion raisonnable du trafic (comme notamment le bridage, le blocage et/ou tout autre moyen raisonnable eu égard aux circonstances), lesquelles sont transparentes, non discriminatoires, proportionnées et nécessaires :

- Pour offrir des niveaux de services techniques objectivement différents pour des catégories spécifiques de trafic
- Pour mettre en œuvre une disposition législative ou réglementaire, voire une décision de justice ou administrative ;
- Pour préserver l'intégrité et/ou la sécurité de l'Infrastructure, des services fournis par l'intermédiaire de ce réseau et des terminaux des
- Pour réduire au minimum les effets d'une congestion ou d'une perturbation temporaire ou exceptionnelle de l'Infrastructure pour autant que les types de trafic équivalents fassent l'objet d'un traitement identique.
- De telles mesures de gestion raisonnable du trafic ne peuvent impacter les traitements de données à caractère personnel effectués conformément aux dispositions applicables des Conditions Générales et à la Notice Données Personnelles.

Pour la bonne tenue, un bridage peut entraîner une interruption de trafic, susceptible d'impliciter par exemple un temps de téléchargement plus long, tandis qu'une réduction de débit peut entraîner une interruption de tout ou partie du Service concerné pendant toute la durée de ce blocage.

2.9 VOIES LOUEES / VOIES LOUEES INTERNET / CONNECTIFIBER
2.9.1 VOIES LOUEES / VOIES LOUEES INTERNET / CONNECTIFIBER
Ligne physique ou virtuelle dédiée et de capacité déterminée et garantie pour le transfert de données/voix entre deux points déterminés (VOIES LOUEES) ou vers/en provenance de l'internet (VOIE LOUEE INTERNET/CONNECTIFIBER). Les médias de transmission peuvent être en cuivre, en fibre optique, ou tout autre, et sont sélectionnés par CT en fonction des contraintes techniques et financières. Le choix des prestataires permettant la fourniture au client du service souscrit est exclusivement du ressort de CT.

2.9.2 DESCRIPTION DU SERVICE
Le service offert par CT est un service d'accès de transmission de données électroniques sur des voies physiques ou virtuelles, dont la capacité fixe ou virtuelle est dédiée au client, disponible en fonction des accords d'interconnexion qui peuvent exister avec des opérateurs conformément aux lois et règlements en vigueur. Les différentes prestations reprises dans les tarifsications de CT sont:

- L'accès au service VL/VLI/CONNECTIFIBER est disponible 24h/24h et 7j/7j. Il est toutefois possible que l'accès soit rendu impossible pour de courtes périodes pour des raisons de maintenance, de mise à jour du service ou d'interventions locales sur le réseau câblé ou non. Le Client est responsable du maintien de la configuration de l'Equipement d'Accès conforme à l'utilisation du Service d'Accès Internet, notamment en cas de manipulation(s) de l'Equipement d'Accès
- Les bandes passantes indiquées dans les offres commerciales et documents publicitaires de CT ont un caractère contractuel et sont garanties sur les lignes et jusqu'au point d'arrivée dans le bâtiment du client moyennant les marges d'erreurs techniques admissibles selon les technologies utilisées.
- CT se réserve le droit d'ouvrir des lignes ou des zones ouvertes au service, de ne pas donner suite ou de décaler la mise à disposition du service dans l'éventualité où celui-ci est de nature à ne pas être effectué dans des conditions satisfaisantes pour le client ou les clients déjà raccordés. L'accès au service requiert l'utilisation d'un modem/router devant répondre aux spécifications du service fourni au client exclusivement et définies dans les notes techniques de CT, et est subordonné à la localisation du client dans une zone géographique ouverte aux technologies mises en œuvre, ainsi qu'à la formule commerciale sélectionnée par le client. L'accès au service nécessite également la compatibilité du matériel de communication avec l'ensemble de l'infrastructure informatique du client, ce dont le client doit s'assurer lors de la commande. CT n'assume pas de facto la mise à disposition, la vente ou la location d'un tel matériel. Le client a en charge d'effectuer toutes les interventions nécessaires à l'intégration du service fourni par CT dans son infrastructure privée et son bâtiment. CT a en charge d'assurer les éventuels raccordements publics nécessaires à la mise en service du service souscrit et sa mise à disposition à l'entrée du ou des bâtiments indiqués lors de la souscription par le client. Toute intervention privée et/ou intérieure au(x) bâtiment(s) du client est à charge exclusive du client.

2.10 TELECONFERENCES
Système de communication permettant la mise en relation de plusieurs participants répartis sur la planète. Cette mise en relation peut être téléphonique (TELECONFERENCE AUDIO), visuelle (TELECONFERENCE VIDEO), ou via Internet (TELECONFERENCE WEB). CT fournit la partie communication et mise en relation via son réseau et des opérateurs sélectionnés exclusivement par CT, et aucun matériel de connexion.

2.11 WEBDESIGN / PAO / INTRANET PME / BUSINESS PARTNERS / REFERENCEMENT
Désigne l'exécution de toute opération nécessaire à la réalisation d'un site Internet fonctionnel (WEBDESIGN), ou à la réalisation d'éléments graphiques destinés ou non à l'impression ainsi que les éventuelles opérations d'impression (PAO), ou à la réalisation de toute opération nécessaire à la mise en relation de clients avec les moteurs de recherche sur Internet (REFERENCEMENT), ou à la mise en place d'outils spécifique sécurisés accessibles depuis Internet ou non (INTRANET PME / BUSINESS PARTNERS)

2.12 HERBERGEMENT / CLOUD / SAUVEGARDE DE DONNEES (BACKUP) / CTRPRIVATE CLOUD
2.12.1 HERBERGEMENT
L'hébergement d'un site internet est un espace physique sur un système de stockage informatique utilisé par le client pour y stocker les données de son site, ainsi que ses comptes e-mail. L'accès technique à cet espace physique depuis Internet est inclus dans le service souscrit. Le contenu et son fonctionnement sont de la responsabilité du client.

2.12.2 CLOUD
Représente le nuage Internet et ses espaces de stockage, de fourniture et d'exécution de logiciels informatiques directement sur Internet.

2.12.3 VM
Serveur Virtualisé dans l'Infrastructure de CT

2.12.4 DESCRIPTION DU SERVICE
2.12.4.1 HERBERGEMENT: Service d'hébergement de site Internet ou de serveur internet, disponible en fonction des accords d'interconnexion qui peuvent exister avec des opérateurs conformément aux lois et règlements en vigueur. Les différentes prestations reprises dans les tarifsication de CT sont:

• La mise à disposition d'un espace de stockage souscrit par le client sur l'Infrastructure de CT, dont la localisation et le type sont exclusivement sélectionnés par CT, permettant le stockage des données client, leur accès public via Internet en utilisant les protocoles http et/ou https, sous accès privé selon les protocoles et solutions définis par CT.

• La mise à disposition sur le même espace souscrit, de boîtes e-mail (le nom de domaine du client, ainsi que les possibilités d'accès aux messages reçus via les protocoles choisis par CT). Le client reconnaît et accepte que CT ne peut garantir le contenu des boîtes mail, notamment en ce qui concerne la confidentialité et la conservation.

• La mise à disposition optionnelle de solutions antispam/antivirus sur les boîtes e-mail du client stockées dans l'espace dédié au client. Le client reconnaît et accepte que les solutions antispam/antivirus installées sur l'Infrastructure de CT utilisent des techniques de lecture automatisée du contenu des e-mails. CT ne peut donc garantir la confidentialité des contenus.

2.12.4.2 CLOUD / CTRPRIVATE CLOUD: service d'hébergement de données et d'applications sur un serveur virtuel ou physique, disponible en fonction des accords d'interconnexion qui peuvent exister avec des opérateurs conformément aux lois et règlements en vigueur. Les différentes prestations reprises dans les tarifsications de CT sont identiques au service HERBERGEMENT. CT met en œuvre tous les moyens de sécurisation de l'accès aux données du client stockées sur les serveurs de CT, mais ne peut en aucun cas être tenu responsable en cas de vol de données ou d'intrusion par des tiers non autorisés. CT ne peut être tenu responsable pour la perte ou l'endommagement de données résultant de fausses manipulations du client ou d'incidents techniques lorsque le client n'a pas souscrit à une option de sauvegarde de données de minimum 7 jours. Etant donné les risques liés à l'utilisation des services CLOUD / CTRPRIVATE CLOUD en Internet en général, la responsabilité financière de CT en cas d'incident technique, de perte ou de vol de données, même en cas de souscription à la sauvegarde de données de plus de 7 jours, se limite à un mois d'abonnement offert au client, sur base du montant d'abonnement payé par le client le mois durant lequel a eu lieu l'incident, et ce uniquement si l'incident est d'origine technique ou si sa responsabilité technique de CT peut être démontrée, à l'exclusion de tous les cas de perte/allocation/vol de données dont le client serait à l'origine.

2.13 MODULOBOX® / AUTRES SERVICES WEB A PAIEMENTS RECURRENTS
Modulobox® est une marque déposée et enregistrée de CT. m-Modulobox® est la version dédiée aux supports mobiles de Modulobox® et est soumise exclusivement aux mêmes conditions. Pour les besoins des présentes, les termes et expressions suivantes ont le sens qui leur est donné ci-après, et qui sera applicable à chaque fois qu'il sera traité du service Modulobox® ou m-Modulobox®.

2.13.1 MISE EN SERVICE
Concerner toute opération préliminaire nécessaire à l'activation et la mise en route du service commandé, et devant être effectuée pour permettre au client de procéder à une utilisation normale du service commandé.

2.13.2 UTILISATEUR
Personne morale ou physique, client ou employé du client, faisant usage du service sous couvert du client, sans qu'une relation contractuelle soit établie entre CT et lui.

2.13.3 CODE SOURCE
Ensemble des données produites et structurées sous forme d'algorithmes, de fichiers, de répertoires, de bases de données, constituant tout ou partie d'un système logiciel Modulobox® et développé par CT afin d'assurer le fonctionnement d'un service CT Modulobox®. Il s'agit donc d'une production intellectuelle retranscrite en langage de programmation informatique.

2.13.4 LICENCE D'UTILISATION
L'ensemble des logiciels, graphismes et sites internet réalisés et permettant la fourniture et l'utilisation du service souscrit sont considérés comme des œuvres de l'esprit et à ce titre demeurent l'entière propriété de CT ou de ses partenaires. Seul un droit d'utilisation personnel et non exclusif tel que décrit dans les présentes est concédé à l'utilisateur contre une rémunération forfaitairement incluse dans le prix payé par le client. Cette licence ou droit d'utilisation est accordée au sens le plus strict à l'utilisateur, qui en aucun cas ne peut copier, reproduire, représenter, diffuser, modifier, adapter, traduire, transcrire dans un autre langage tout ou partie des logiciels, graphismes et sites internet réalisés, et/ou leur documentation par n'importe quel moyen et sous n'importe quelle forme.

2.13.5 MODULOBOX® / m-MODULOBOX®
Service de site internet à développement automatisé soumis à licence d'utilisation à paiement récurrent.

2.13.6 MODULOBOX® et m-MODULOBOX® LEASE
Service de location financement de sites Internet sur mesure développé par CT.

ABONNEMENT CT Fibre (abonnement min. CT Fibre : 12 mois / abonnement min. CT Fibre Business Server & options Business server: 36 mois)

- CT Fibre 30 VDSL CT Fibre 30 FO CT Fibre 100 VDSL CT Fibre 100 FO CT Fibre 200 FO CT Fibre 500 FO CT Fibre 1000 FO
 Option IP Publique Fixe 15€ HT/mois Option CT Fibre Business Server Option IP/29 CT Fibre Business Server 49€ HT/mois (Activation: 59€ HT)
 Installation incl. Modem 299€ HT Installation Modem Compatible Existant client 99€ HT Installation Router Business Server (36 mois) 199€ HT
 Abonnement mensuel, hors option IP : € HT
 Le client dispose déjà d'un modem compatible (FritzBox 7390 ou 7490 Uniquement) Suppression ADSL CT (Login Actuel : _____)

ABONNEMENT VLI

- OFFRE DE REFERENCE N° : _____ Débit Symétrique : _____ Mbps
 Durée minimale : 12 mois 24 mois 36 mois
 Frais de mise en service : € HT Abonnement Mensuel : € HT

CABLAGE INTERNE (tarifs uniquement valables si souscription CT Fibre ou VLI)

<input type="checkbox"/> Pack Démarrage Câblage Interne CrossPBX CHEAP CU – 100 € HT <input type="checkbox"/> Pack Démarrage Câblage Interne CrossPBX CHEAP FO – 100 € HT <i>Incluant : 1 déplacement sur site, 2h de prestation sur site, 30ML de fibre optique (FO) ou Ethernet Cat 6, 1 boîtier de terminaison FO</i>	Tarifs informatifs des Suppléments Câblage Interne : <table border="1"> <thead> <tr> <th>Description</th> <th>Tarif Unitaire HT</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Main d'oeuvre au-delà de 2H par 1/2 heure supplémentaire</td> <td>32,00 €</td> </tr> <tr> <td>Fourniture et pose cable 4FO au-delà de 30ML dans support existant, par mètre linéaire</td> <td>8,00 €</td> </tr> <tr> <td>Fourniture et pose cable 4 paires cat.6 dans support existant, par mètre linéaire</td> <td>6,00 €</td> </tr> <tr> <td>Fourniture et pose extrémité RJ45 cat.6 (par extrémité)</td> <td>30,00 €</td> </tr> <tr> <td>Fourniture et pose de support type goulotte 22 x 12,5mm, par mètre linéaire</td> <td>14,00 €</td> </tr> <tr> <td>Client absent (délai prévenance minimum 24H)</td> <td>75,00 €</td> </tr> <tr> <td>Desserte non accessible nécessitant nouveau Rendez-Vous (cause client clairement identifiée)</td> <td>75,00 €</td> </tr> <tr> <td>Refus de travaux suite à devis</td> <td>100,00 €</td> </tr> </tbody> </table>	Description	Tarif Unitaire HT	Main d'oeuvre au-delà de 2H par 1/2 heure supplémentaire	32,00 €	Fourniture et pose cable 4FO au-delà de 30ML dans support existant, par mètre linéaire	8,00 €	Fourniture et pose cable 4 paires cat.6 dans support existant, par mètre linéaire	6,00 €	Fourniture et pose extrémité RJ45 cat.6 (par extrémité)	30,00 €	Fourniture et pose de support type goulotte 22 x 12,5mm, par mètre linéaire	14,00 €	Client absent (délai prévenance minimum 24H)	75,00 €	Desserte non accessible nécessitant nouveau Rendez-Vous (cause client clairement identifiée)	75,00 €	Refus de travaux suite à devis	100,00 €
Description	Tarif Unitaire HT																		
Main d'oeuvre au-delà de 2H par 1/2 heure supplémentaire	32,00 €																		
Fourniture et pose cable 4FO au-delà de 30ML dans support existant, par mètre linéaire	8,00 €																		
Fourniture et pose cable 4 paires cat.6 dans support existant, par mètre linéaire	6,00 €																		
Fourniture et pose extrémité RJ45 cat.6 (par extrémité)	30,00 €																		
Fourniture et pose de support type goulotte 22 x 12,5mm, par mètre linéaire	14,00 €																		
Client absent (délai prévenance minimum 24H)	75,00 €																		
Desserte non accessible nécessitant nouveau Rendez-Vous (cause client clairement identifiée)	75,00 €																		
Refus de travaux suite à devis	100,00 €																		

MATERIEL CROSSPBX® CHEAP :

POSTE	EXISTANT CLIENT	A FOURNIR LOCATION MENSUELLE	A FOURNIR ACHAT
YEALINK T19P	X _____	X _____	X _____
YEALINK T41S	X _____	X _____	X _____
YEALINK T53W	X _____	X _____	X _____
YEALINK T54W	X _____	X _____	X _____
YEALINK T57W	X _____	X _____	X _____
YEALINK T58A	X _____	X _____	X _____
YEALINK CP920	X _____	X _____	X _____
YEALINK CP960	X _____	X _____	X _____
YEALINK CP960-WM	X _____	X _____	X _____
GIGASET BASE N510	X _____	X _____	X _____
GIGASET BASE N720	X _____	X _____	X _____
GIGASET S650H	X _____	X _____	X _____
GIGASET SL750H	X _____	X _____	X _____
GIGASET MAXWELL 3	X _____	X _____	X _____
SNOM D315	X _____	X _____	X _____
SNOM D345	X _____	X _____	X _____
SNOM D375	X _____	X _____	X _____
AUTRE : _____	X _____	X _____	X _____
AUTRE : _____	X _____	X _____	X _____
AUTRE : _____	X _____	X _____	X _____

OPTIONS	EXISTANT CLIENT	A FOURNIR LOCATION MENSUELLE	A FOURNIR ACHAT
Ext. Clavier EXP40 pour T46/T48	X _____	X _____	X _____
Ext. Clavier EXP50 pour T53/T54/T57/T58	X _____	X _____	X _____
Caméra CAM50 pour T58	X _____	X _____	X _____
Headset YHS33 pour YEALINK	X _____	X _____	X _____
Headset YHS33-USB pour PC/Mac	X _____	X _____	X _____
AUTRE : _____	X _____	X _____	X _____

SWITCH	EXISTANT CLIENT	A FOURNIR LOCATION MENSUELLE	A FOURNIR ACHAT
Switch PoE 3 postes	X _____	X _____	X _____
Switch PoE 7 postes	X _____	X _____	X _____
Switch PoE 15 postes	X _____	X _____	X _____
Switch PoE 23 postes	X _____	X _____	X _____
AUTRE : _____	X _____	X _____	X _____

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 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 les 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 HAUJURE

Tout événement 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 du fournisseur de télécommunication lié directement ou indirectement au contrat 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 des 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 **TELEPHONIE 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

4.3.1 A défaut 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:

- 4.3.1.1 **TELEPHONIE FIXE**: 6 mois (resp. 12 mois en cas de souscription à l'accès direct)
- 4.3.1.2 **VoIP / VIRTUAL PBX / MOBILE IP / CROSSPBX**: 1 mois pour CrossPBX CHEAP, 12 mois pour les autres services
- 4.3.1.3 **ADSL / CTFibre**: 12 mois
- 4.3.1.4 **VL/VLI/ConnectFiber/CTFibre Business Server**: Identique à la durée minimale initiale
- 4.3.1.5 **HEBERGEMENT / CLOUD / SAUVEGARDE DE DONNEES (BACKUP) / CTRPRIVATE CLOUD** : 12 mois
- 4.3.1.6 **Modulobox® RENT**: 12 mois
- 4.3.1.7 **Modulobox® LEASE**: 1 mois
- 4.3.1.8 **SOHO RENT PHONES**: 1 mois

4.3.1.9 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 obtenues 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 date de 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 comme par exemple les logiciels de 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.

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 de 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 remédier à toute interruption dans les plus brefs délais.

6.1.6 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 ou 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 et numéro de téléphone, 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 événement 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 pour 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 suppression conformément aux dispositions légales applicables et la maîtrise. 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 pour l'établissement des services souscrits et des factures y afférents. Les données ayant trait aux communications sont conservées 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 antispam/antivirus situés sur les serveurs de Microsoft™.

6.3.3 CONFORMITE RGPD ET DROITS DU CLIENT

L'ensemble des informations relative 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 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 renvoyer 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 dont l'aspect ou le maintien est des engagements 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 des équipements et des services de CT. Le Client s'engage à garantir l'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 ce dommage. 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 ABONNEMENT

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. Les factures indiquent le type de service et les destinations communiquées 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 priment 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 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 autorise CT à prélever les montants dus sur 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 payer, et dont le montant est payé 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 afférent étant émise au plus tard 60 (soixante) jours avant le terme du contrat.

8.6 CONSTITUTIONS DE SURETES

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 autre action de recouvrement.

8.7 **FRAIS DE RELEVEMENT 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 (inclue 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 / CTSafe / 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 LIES 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 interdit 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. Ce-u 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 liés 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 liés de tout contrat signé avec CT sans accord écrit préalable de CT.

LICENCES UTILISATEURS CROSSPBX® CHEAP

Utilisateurs standard : _____ x 4,50€ HT/mois

Utilisateurs Call Center : _____ x 13,00€ HT/mois

Fax2Mail : _____ x 4,50€ HT/mois

Utilisateurs App. Smartphone : _____ x 0,00€ HT/mois

Utilisateurs App. PC/Mac : _____ x 0,00€ HT/mois

Offre COVID-19

TOTAUX A LA COMMANDE, HORS SUPPLEMENTS EVENTUELS LORS DE L'INSTALLATION, HORS COMMUNICATIONS

- Abonnement INTERNET : Mensualités :€ Frais Uniques :€
- Câblage Interne (Pack Base) : Frais Uniques :€
- CrossPBX® CHEAP : Mensualités :€ Frais Uniques :€

SIGNATURE

Fait en double exemplaire A : _____ le _____

Pour le client,
reconnait avoir pris connaissance et accepte l'ensemble des CG, CGP et CGU
(au dos de ce document et/ou sur <http://www.crossingtel.lu>
et/ou sur l'offre spécifique mentionnée ci-avant) :

(Nom, signature, qualité +tampon)

Pour Crossing Telecom :

10. SUSPENSION DU CONTRAT

10.1 En cas de non-paiement d'une facture à la date limite de paiement, CT se réserve le droit de suspendre sans mise en demeure ni indemnité la totalité des services offerts au client, qu'il s'agisse ou non concernés directement par la facture échue. Les frais de retard, de suspension, de recouvrement, et de remise en service sont à la charge du client.

10.2 Le service pourra de même être suspendu par CT sans préavis ni indemnité en cas de violation par le client de ses autres obligations et notamment en cas de non-respect des conditions d'utilisation du service, en cas d'infraction à la législation, en cas d'atteinte à la sécurité ou la confidentialité, en cas de comportement répréhensible, et dans tout autre cas pouvant porter préjudice directement ou indirectement à CT ou à ses clients et fournisseurs.

10.3 La suspension prendra fin lorsque le client se conformera à ses obligations sans préjudice quant à l'application éventuelle de l'article 11 des présentes conditions générales.

10.4 En cas de non-paiement de l'intégralité des factures ouvertement endéans les 3 mois suivant la suspension des services par CT, CT se réserve le droit de résilier définitivement les services souscrits conformément à l'article 11.1.1, sans préjudice quant à toute action en recouvrement.

11. RESILIATION DU CONTRAT

11.1 Par CT

11.1.1 CT est en droit de résilier le contrat sans préavis ni indemnité par l'envoi d'une simple lettre recommandée au client lorsque dans les 15 jours qui suivent la suspension du contrat par CT selon les conditions définies à l'article 10 des présentes conditions générales, le client ne s'est conformé à ses obligations niendu ou des contrats signés(s) entre CT et le client. Les sommes éventuellement encore dues jusqu'à la date anniversaire de chaque contrat résilié de cette manière seront alors facturées de plein droit au client.

11.1.2 CT est en droit de résilier le contrat sans préavis ni indemnité par l'envoi d'une simple lettre recommandée au client lorsqu'il s'avère que celui-ci a fourni des informations erronées, fausses ou incomplètes lors de l'introduction de la demande de service ou ultérieurement durant l'exécution du contrat, ou qu'il a omis de respecter toute obligation d'information quant à toute modification de ces données.

11.1.3 CT est en droit de résilier le contrat avec un préavis de 30 jours et sans indemnité par l'envoi d'une simple lettre recommandée au client en cas de non utilisation d'un service pendant plus de trois mois consécutifs.

11.2 AUTOMATIQUEMENT

L'ensemble des contrats signés entre CT et le client prendront fin de plein droit, sans avertissement, préavis ni indemnité, en cas de défaut de concordat judiciaire, liquidation et dissolution du client.

11.3 PAR LE CLIENT

11.3.1 Le client peut résilier de plein droit le contrat moyennant exclusivement l'envoi d'une lettre recommandée en respectant un préavis de:

11.3.1.1 Téléphonie Fixe : 30 jours avant l'échéance

11.3.1.2 VoIP/Mobile IP : 30 jours avant l'échéance

11.3.1.3 Virtual PBX / CROSSPBX® : 30 jours avant l'échéance

11.3.1.4 ADSL/CTFibre/SOHO RENT PHONES: 30 jours avant l'échéance - Tout mois entamé est dû dans son intégralité.

L'interruption de la ligne supportant le signal ADSL/CTFibre pour quelle que raison que ce soit, y compris un déménagement à l'étranger, ne constitue pas un motif valable de résiliation anticipée par le client.

11.3.1.5 VoIP/VLI/ConnectFiber: 90 jours avant l'échéance

11.3.1.6 Hébergement/Cloud/Sauvegarde de données (Backup)/CTPrivate Cloud/Intranet PME/Business Partners: 90 jours avant l'échéance

11.3.1.7 Webdesign/PAO/Référencement: 90 jours avant l'échéance si renouvellement automatique prévu

11.3.1.8 Services Modulobox® et autres services web à paiement récurrent: 60 jours avant l'échéance

11.3.1.9 Tous les autres services et contrats: 90 jours avant l'échéance

11.4 RESILIATION ANTICIPÉE

Dans tous les cas, la résiliation anticipée du contrat par l'Une des parties implique la facturation du solde restant dû de tous les frais, consommations et abonnements du contrat au moment de la résiliation jusqu'à date anniversaire du contrat sauf dans les cas décrits à l'article 4.1 des présentes conditions générales.

Dans le cas de résiliation du contrat, le client s'oblige à restituer sans délai le premier jour ouvré suivant la date d'application de la résiliation, les interfaces et matériels éventuellement mis à sa disposition/loués par CT, et en forfait édt de fonctionnement accompagnés des éventuels emballages d'origine intacts. Le client sera redevable d'une indemnité forfaitaire de 50,€ HT par jour de retard en cas de non restitution du matériel ainsi mis à sa disposition/loué. Le client s'oblige par ailleurs à régler l'intégralité des sommes encore dues à CT dès réception de la facture finale. A défaut de restitution complète, en état de fonctionnement et accompagné des éventuels emballages, CT facturera de plein droit au client tous les éléments manquants au prix neuf, les éléments endommagés au prix neuf, et à 50% du prix neuf les éléments pour lesquels l'emballage d'origine est manquant.

12. CONDITIONS SPECIFIQUES LIEES A CERTAINS SERVICES ET PRESTATIONS

12.1 VENTE ET INSTALLATION DE MATERIEL

12.1.1 GARANTIE: En cas de vente et installation de matériel par CT ou ses prestataires dans les locaux du client ou de tiers mandatés par le client, les conditions d'installation et d'entreposage du matériel fourni seront indiquées au client dans l'offre de prix. Dans le cas où au moins une de ces conditions n'est pas respectée par le client lors de l'installation ou ultérieurement, toute garantie sur le matériel et/ou sur les prestations de CT est suspendue jusqu'à ce que le client ait fait constater par un tiers indépendant et responsable financièrement de toute défaillance qui pourrait apparaître sur le produit livré et qui serait ou non initialement couvert par la garantie du fabricant. De même, le client n'est pas autorisé à apporter la moindre modification tant matérielle que de configuration, sous quelle que forme que ce soit, sur le matériel livré et installé par CT, sous peine de voir annuler la garantie sur le produit livré et installé par CT ou ses prestataires. Si le client souhaite apporter une quelconque modification, il doit en informer CT qui procédera aux modifications nécessaires pour permettre la conservation de la garantie matérielle.

12.1.2 FACTURATION: Tous les frais liés à la fourniture et l'installation de matériel par CT ou ses prestataires pour le client sont facturés et payables d'avance. Aucun matériel ne sera livré ou installé tant que la facture y afférente n'aura pas été payée intégralement par le client.

12.2 Téléphonie/VoIP/Virtual PBX /CROSSPBX®/Mobile IP/ ADSL/CTFibre/SDSL/VLI/ConnectFiber

Tous les factures sont payables par le client au plus tard le 10 du mois suivant la date de facturation. Les communications sont facturées conformément aux consommations enregistrées par le système de gestion du service de CT et toutes les indications relevées sur les compteurs de CT sont considérées comme attestant de l'existence de communications passées au titre du contrat, ou de trafic de données effectué au titre du contrat. Aucune réclamation relative aux dépassements de temps de communication ou de volume de données transférées ne sera dès lors acceptée. CT ne peut être tenu responsable du contenu et de la confidentialité des informations échangées, téléchargées ou envoyées via ses services, ni du contenu maintenu sur son infrastructure par ses clients. Toute violation des conditions de service de CT, l'utilisation de tout autre type de matériel par les services de CT impliquera automatiquement et dès constatation par CT le risque de poursuites judiciaires à l'encontre du client responsable. Toute utilisation de logiciels, systèmes ou autres ayant pour but d'augmenter les vitesses de transfert sur les connexions fournies par CT est strictement interdite. L'utilisation de tels systèmes entraînera la rupture immédiate et sans préavis du contrat par CT ainsi que la facturation intégrale du solde restant dû jusqu'à date d'échéance du contrat. Seuls les modems fournis ou indiqués par CT et ses partenaires sont compatibles avec les services de CT. L'utilisation de tout autre type de matériel par le client se fait à ses risques et périls. Les dommages éventuellement causés au réseau de CT par l'utilisation d'un matériel non agréé par CT sont à la charge du client, sans préjudice quant à toute autre action judiciaire.

12.3 Services Modulobox® et autres services web à paiement récurrent (sauf Cloud/CTPrivate Cloud)

12.3.1 UTILISATION: L'utilisation de ces services est subordonnée à la signature préalable d'un contrat y relatif et à l'acceptation des présentes conditions générales. L'utilisation de ces services nécessite un espace d'hébergement de site web implique la souscription éventuelle (si non incluse dans le service souscrit) à une formule d'hébergement sur les serveurs de CT. Sauf autorisation spéciale mentionnée par écrit en annexe au contrat signé y relatif, aucun de ces services ne sera fourni sur d'autres serveurs que ceux géérés exclusivement par CT. Tous les produits et services en location restent la propriété intégrale de CT. Le client n'a nullement accès, et ne peut en aucun cas en réclamer un droit d'accès, aux codes sources et bases de données. Les emplacements de stockage de tous les éléments concernés sont totalement inaccessibles par le client, ce qu'il comprend et accepte. Seules les données et contenu fournis par le client seront accessibles par le client et gérés par lui exclusivement.

12.3.2 PROTECTION DES DROITS D'AUTEUR ET DE CREATION INTELLECTUELLE: le client n'a en aucun cas le droit de distribuer, copier, vendre les codes sources ou les techniques utilisées pour la création et le fonctionnement de ces services dont il n'est pas l'auteur. La propriété intellectuelle des tous les codes sources et techniques développés par CT reste celle de CT exclusivement.

12.3.3 MODULOBBOX® LEASE: Les conditions définies aux articles 12.3.1 et 12.3.2 sont d'application.

Tous les produits et services MODULOBBOX® LEASE restent la propriété intégrale de CT jusqu'à paiement intégral de l'ensemble des mensualités et de la valeur résiduelle de rachat. Lors de la réception intégrale de l'ensemble des factures mentionnées ci-avant, CT fournira le produit ou service souscrit sur CD-ROM/DVD-ROM au client.

Le client peut demander à la fin de la première période de 24 mois le prolongement du contrat en cours, calculé sur base d'une valeur de 50% de la valeur initiale du site, pour une nouvelle période de 24 mois, moyennant une demande par lettre recommandée respectant un préavis de 90 jours. Le contrat ne peut être prolongé qu'une seule fois pour une nouvelle période de 24 mois si aucune opération de rénovation n'est souscrite lors de la demande de renouvellement. Si une opération de rénovation est souscrite lors de chaque demande de renouvellement, le contrat peut être prolongé de manière indéfinie pour des périodes de 24 mois. La valeur résiduelle du site est calculée comme étant égale à 50% de la valeur du site en début de période, additionnée des éventuels frais de rénovation. Le client peut résilier le contrat en fin de période de rachat en payant la valeur résiduelle du site. La valeur de rachat est égale à la valeur résiduelle du site en fin de période comme décrit ci-avant. Le rachat du site ne peut inclure une éventuelle console d'administration mise à disposition par CT pour le compte du client. Les consoles d'administration sont en effet mises à disposition du client qui n'en a qu'un droit d'utilisation durant toute la période du contrat.

12.3.4 FRAIS DE MISE EN SERVICE: Dans les cas où la souscription nécessite une mise en service, celle-ci sera facturée séparément lors de la commande. Les conditions de paiement et de réalisation sont définies dans l'article 8.5.6 des présentes conditions générales.

12.3.5 FACTURATION DES MENSUALITES: Les conditions de paiement sont définies dans l'article 8.5.7. En outre, la facturation des mensualités des services souscrits débute le jour de la livraison du produit/service final. La date, de début de facturation des mensualités ne pourra cependant excéder 1 mois suivant la date de livraison. En cas de retard excédant 90 jours de la date de signature du contrat des infractions commises par le client pendant le service commandé, la facturation des mensualités débute automatiquement 90 jours après la date de signature du contrat. Dans le cas où le retard serait dans le chef de CT, la date de première facturation sera déplacée jusqu'à la date de livraison finale réelle, mais ne pourra donner lieu à aucun dédommagement.

12.3.6 RESPONSABILITE: Le client doit utiliser les services de CT dans le respect des règles légales. Le client s'engage à respecter les lois du Copyright en vigueur, dans le cadre le plus restrictif de chaque pays où le service accessible pourrait être consulté. Sur simple demande de CT, le client s'engage à fournir tout avis de droit de propriété ou de législation du Copyright pour l'ensemble des contenus qu'il aurait publiés via les services fournis par CT. Le client est responsable civilement, pénalemt et financièrement de tout contenu qu'il utilise, duplique, publie via les services fournis par CT. La transmission, la distribution, la consultation ou le stockage de données à caractère pornographique, pédophile, raciste ou profane, ou présentant une atteinte à la morale et aux bonne moeurs ou à la sécurité de quiconque sont également prohibés. La responsabilité du client à cet égard est illimitée, et le client accepte spécifiquement de ne tenir aucunement responsable CT dans le cas d'un non-respect des législations et/ou des lois applicables au service de CT se réservée le droit, à tout instant et sans préavis de mettre hors-ligne tout contenu qu'il estimerait (ou qui lui aurait été signalé comme étant) non conforme aux lois et règlements en vigueur, ou d'imposer d'en réduire l'accès. CT s'engage à fournir au client le produit ou service souscrit dans les meilleures conditions possibles, et à proposer des produits ou services en état de fonctionnement. En aucun cas la responsabilité de CT ne pourra être recherchée lorsqu'il y a:

- faute, négligence, omission ou défaillance du client
- non-respect des conseils et indications donnés
- faute majeure, événements ou incidents indépendants de la volonté de CT
- faute, négligence, omission ou défaillance d'un tiers sur lequel CT n'a aucun pouvoir de contrôle ou de surveillance; l'éventualité d'un arrêt temporaire du service, involontaire, d'origine interne ou externe, ou volontaire pour cause d'amélioration du service, ne pourra en aucun cas servir de prétexte à une demande de dommages et intérêts ni à une demande de résiliation anticipée. CT n'exerce pas de contrôle continu et intégral sur le contenu émis par le client. En aucun cas CT ne saurait voir sa responsabilité engagée à la suite de toute action ou recours de tiers, notamment du fait:

- d'informations, de sons, d'images, de textes et de tout contenu contraires aux législations et réglementations en vigueur et publiés sur l'espace alloué au client
- de la violation des droits de propriété intellectuelle relatifs aux oeuvres contenues ou diffusées, en intégralité ou partiellement sur l'espace alloué au client
- modifications de conditions provenant des services et solutions émis par des tiers, fournis ou non par CT au client, et utilisées par le client informé de l'origine du service ou de la solution

12.4 WEBDESIGN/PAO/REFERENCEMENT

12.4.1 CONDITIONS DE PAIEMENT

12.4.1.1 REFERENCEMENT: Paiement de l'intégralité à la commande. Aucune opération ne sera effectuée avant réception du paiement intégral de la facture d'affranchissement.

12.4.1.2 WEBDESIGN/PAO/INFGRAPHIE: Sauf condition particulière, les commandes ayant un montant total inférieur ou égal à 2000,€ (deux mille euros) HT sont payables intégralement à la commande. Pour les montants supérieurs, les modalités de paiements sont de 30% à la commande, 30% lors de la signature du bon à tirer graphismes, le solde lors de la signature du bon à tirer final et avant livraison au client pour le WEBDESIGN, et 50% à la commande et 50% à la signature du bon à tirer final pour PAO et INFOGRAPHIE. Aucune opération ne sera exécutée avant réception de tous les paiements.

12.4.1.3 Le client a obligation de transmettre en format électronique toutes les informations et fichiers nécessaires à la réalisation du service souscrit au plus tard 90 jours après la signature du contrat. A défaut, CT facturera de plein droit l'intégralité du solde restant dû et remplacera la réalisation dans son calendrier de production. Cependant, en cas de réception tardive des informations du client nécessaires à la production, CT s'engage à ne pas excéder un délai de 6 (six) mois à date de réception des informations pour entamer la réalisation.

12.4.2 RESPONSABILITES

L'article 12.3.6 est intégralement d'application pour ces services.

12.5 HEBERGEMENT/CLOUD/SAUVEGARDE DE DONNEES (BACKUP)/CTPRIVATE CLOUD/BUSINESS PARTNERS

L'activation de ces services se fait après réception du paiement de la première facture y afférente. La mise à disposition éventuelle d'un nom de domaine est soumise à la disponibilité le jour de la réception du paiement de la première facture relative au service, et aux conditions d'acceptation du registre dont dépend l'extension concernée, conditions dont le client reconnaît être parfaitement informé lors de la souscription. Dans tous les cas, la souscription d'un service nécessitant un nom de domaine dédié au client implique la création ou le transfert du nom de domaine sous le Registrar CT ou tout autre Registrar mandaté par CT exclusivement. Le client confie sans réserve toute la gestion administrative et technique du nom de domaine à CT sans aucune réserve, pendant la durée du contrat et jusqu'à paiement intégral de toute facture échue par le client, qu'elle soit ou non concernée par le service. Le client reste cependant propriétaire du nom de domaine enregistré auprès de CT. Les paiements sont annuels ou mensuels, et effectués par anticipation au plus tard le premier jour ouvré de la période couverte. CT met tout en œuvre pour garantir la sécurité et la confidentialité des données du client stockées sur son infrastructure. En cas de violation, consultation, ou vol de données du client par des tiers non autorisés, la responsabilité de CT se limite à remédier à la faille éventuelle ayant permis à des tiers d'accéder, lorsque techniquement possible inhérente aux prestations de CT, et financièrement à 1 mois d'abonnement pour les services concernés utilisés par le client dont le montant maximum ne peut excéder le montant de l'abonnement du mois où l'infraction a été constatée, pour autant que la responsabilité du client quant à la protection de ses accès aux données n'ait pas été engagée d'une quelconque manière.

12.6 TELEPHONIE VOIP/VIRTUAL PBX/CROSSPBX®

12.6.1 Numéros DID Internationaux: ces numéros sont fournis sur base des réglementations luxembourgeoise et étrangères en cours au moment de leur activation. Les numéros de ces services et leurs appels et accés sont réservés aux clients qui sont soumis à une notification préalable, et CT peut être contraint sur demande d'une autorité, d'un gouvernement ou tout autre de stopper la fourniture de ce service sans notification préalable. CT se réserve le droit de stopper à tout instant ce service et pour toute raison. Un tel arrêt de service entraîne le remboursement au prorata éventuel des mensualités déjà payées d'avance par le client.

12.6.2 Portabilité des numéros: CT se réserve le droit de refuser de porter un numéro, à son entière discrétion, s'il n'y a pas d'infrastructure technique suffisante pour assurer la portabilité. Le client reconnaît que le numéro est transféré durant la période de transfert, en ce y compris si des délais de portage apparaissent pour quelque raison que ce soit.

12.6.3 Confidentialité et sécurité: le client reconnaît et accepte que le transit des appels se fasse via le réseau internet, sauf mention contraire, impliquant que CT ne peut garantir ni l'aboutissement de l'appel, ni la qualité de la communication, ni la confidentialité de celle-ci. CT est seulement tenu à mettre tout en œuvre afin de procurer au client les meilleures conditions de communication possibles correspondant au profil de consommateur souscrit, sous réserve que les capacités d'accès à l'internet du client soient suffisantes pour supporter le trafic de communication VoIP, et intégralement dédiées à celui-ci sans aucun partage de capacité d'accès pour toute autre utilisation. CT ne peut en aucune manière être tenu responsable de problèmes de qualité, d'aboutissement ou de confidentialité de la communication émise en VoIP. CT ne peut en aucune manière être tenu responsable de problèmes survenant sur le réseau Internet ou sur le point d'accès Internet du client ayant une incidence sur tout ou partie des communications VoIP passées par le client.

13. SECURITE

13.1 Le client est responsable de la sécurisation et de la maintenance de l'ensemble de ses matériels et installations se connectant directement ou indirectement à l'infrastructure et aux services de CT. En cas de défaillance provoquée sur tout ou partie de l'infrastructure et des services de CT par négligence ou volontairement de la part du client ou de mandataires du client, le client est intégralement responsable, pénalemt, civilement et financièrement de tous les dommages causés à toute personne morale, physique ou associée de fait. En outre les heures nécessaires à la réparation/rétablissement des services endommagés par CT ou de tiers seront facturées au client au tarif indivisible de 2.500,€ (deux mille cinq cents euros) HT la journée, additionnés des éventuels remplacements de matériels facturés à prix coûtant.

13.2 CT se réserve le droit de suspendre tout ou partie des services prestés pour le compte du client en cas de fraude, d'infraction, de négligence ou d'action malveillante en provenance des installations du client, que l'action soit volontaire ou non, et ce jusqu'à certification de l'arrêt complet des actions en cause en provenance des installations du client. Dans ce cas, la suspension des services ne suspend en aucun cas leur facturation. En outre, toutes opérations techniques nécessaires au rétablissement normal des services de CT ou de services du client seront facturées de plein droit au tarif indivisible de 2.500,€ (deux mille cinq cents euros) HT la journée, additionnés des éventuels remplacements de matériels facturés à prix coûtant.

13.3 Toutes actions de piratage, de téléchangement illégal, d'envoi massif d'e-mails non sollicités, ainsi que toute action à caractère malveillant à l'encontre de CT ou de tiers, effectuée via des services de CT, volontaire ou non, entraînant des dommages par CT ou de tiers, directs ou indirects, sont strictement prohibés, violant au minimum l'article 7.2 des présentes conditions générales, et donnent lieu à un droit de résiliation unilatéral et immédiat de tout ou partie des services par CT, sans que le client ne puisse prétendre à une quelconque indemnité, et impliquent la facturation des heures prestées pour le traitement du dossier relatif à l'action au tarif horaire indivisible de 50,€ (cinquante euros) HT, à majorer éventuellement des frais liés au rétablissement des services de CT comme décrits aux articles 13.1 et 13.2 des présentes conditions générales, sans préjudice quant à la facturation de tous les dommages causés à des tiers liés, ni à toute action d'ordre légal et/ou en réparation à l'encontre du client tant de la part de CT que de tiers liés. (dans ce dernier cas, toute action de tiers liés à l'encontre de CT pour des infractions commises par le client fera l'objet d'une assignation en justice du client par CT, seuls les tribunaux de Luxembourg pouvant décider de la communication des informations d'identification du client directement au tiers liés).

13.4 Dans les cas énoncés aux articles 13.1, 13.2, 13.3 des présentes conditions générales, et dans tout autre cas pouvant s'y rattacher, l'encontre de CT ou de tiers, effectuée via des services de CT, volontaire ou non, entraînant des dommages par CT ou de tiers, directs ou indirects, sont strictement prohibés, violant au minimum l'article 7.2 des présentes conditions générales, et donnent lieu à un droit de résiliation unilatéral et immédiat de tout ou partie des services par CT, sans que le client ne puisse prétendre à une quelconque indemnité, et impliquent la facturation des heures prestées pour le traitement du dossier relatif à l'action au tarif horaire indivisible de 50,€ (cinquante euros) HT, à majorer éventuellement des frais liés au rétablissement des services de CT comme décrits aux articles 13.1 et 13.2 des présentes conditions générales, sans préjudice quant à la facturation de tous les dommages causés à des tiers liés, ni à toute action d'ordre légal et/ou en réparation à l'encontre du client tant de la part de CT que de tiers liés. (dans ce dernier cas, toute action de tiers liés à l'encontre de CT pour des infractions commises par le client fera l'objet d'une assignation en justice du client par CT, seuls les tribunaux de Luxembourg pouvant décider de la communication des informations d'identification du client directement au tiers liés).

14. CONFORMITE REGLEMENT (UE) 2015/2120

14.1 CT conserve, dans la mesure des possibilités techniques, les données de trafic identifiées pendant une période de maximum 6 mois suivants la date d'émission de la facture y relative. Seul le client, ou les autorités judiciaires sur ordonnance, est en droit de demander une consultation de ces données dans une période de conservation. Aucun traitement autre que celui relatif à la facturation des services n'est effectué sur ces données et celles-ci sont gardées confidentielles. Aucune de ces données n'est échangée avec des tiers à des fin d'utilisation marketing. Au delà de la période de 6 mois, sauf en cas d'ordonnance judiciaire ou dossier juridique/de médiation/de recouvrement ouvert, ces données sont automatiquement détruites.

14.2 CT n'applique aucune limitation de débit ou de volume quel que soit le service Internet ou téléphonie souscrit, même en ce qui concerne la formule Tarif inclus, à un volume limité, et pour laquelle aucune restriction d'utilisation n'est appliquée en cas de dépassement du volume inclus. Dans ce cas, le dépassement est simplement facturé au tarif de dépassement prévu correspondant.

14.3 Les services électroniques fournis directement par CT autres que les services d'accès Internet sont totalement indépendants structurellement des services d'accès Internet. L'utilisation de ces services ne peut avoir aucune incidence de performance sur les services d'accès Internet autre que l'incidence sur les ressources nécessaires en terme de bande passante pour l'utilisation normale de ces services. En ce qui concerne la éventuelle de solutions de fournisseurs tiers, le client est informé du fait que CT et le client se reportent aux conditions d'utilisation techniques du ou des fournisseurs tiers visés.

14.4 La vitesse de transmission du trafic de données est dépendante de la formule choisie par le Client dans le cadre du Contrat, étant cependant précisé que la vitesse de transmission réelle non garantie de ce trafic dépend du trafic global généré sur l'infrastructure publique, ainsi que de paramètres de réseau sur les connexions desservant l'adresse du Client. Le niveau de qualité de service applicable à la transmission du trafic relève d'une obligation de moyens dans le chef de CT, mais garantit au moins le respect de la vitesse minimale indiquée au Contrat conformément à la réglementation en vigueur, sans préjudice des mesures que CT est habilitée à prendre en vertu de l'article 14.6 (ii) à (iv) ci-dessous.

14.5 Conformément à la législation en vigueur, CT offre son Service d'Accès Internet dans le cadre de différentes formules, notamment en termes de vitesse et capacité de trafic.

14.6 CT est habilitée à prendre des mesures de gestion raisonnable du trafic, lesquelles sont transparentes, non discriminatoires, proportionnées et nécessaires :

- pour offrir des niveaux de services techniques objectivement différents pour des catégories spécifiques de trafic ;
- pour mettre en oeuvre une disposition législative ou réglementaire, voire une décision de justice ou administrative ;
- pour préserver l'intégrité et/ou la sécurité de l'infrastructure, des services fournis par l'intermédiaire de ce réseau et des terminaux des Clients ;
- pour réduire au minimum les effets d'une congestion ou d'une perturbation temporaire ou exceptionnelle de l'infrastructure pour autant que les types de trafics équivalents fassent l'objet d'un traitement identique.

14.7 Toute contestation de la part du client fera l'objet de la procédure définie à l'art.15 des présentes Conditions Générales.

15. PLAINTES/MEDIATION

Pour toute plainte relative aux services fournis par CT ou pour tout éventuel problème lié à la facturation des services et non pris en charge par les présentes conditions générales, la procédure "PLAINTES / MEDIATION - INTROUIRE UNE PLAINTE" disponible sur <http://www.crossingtcl.net> est d'application, à l'exclusion de toute autre. Toute autre voie de recours ne sera pas traitée.

16. CONFIDENTIALITE

L'ensemble des données relatives aux contrats signés entre CT et le client et à leurs éventuels avenants, récoltées directement ou indirectement, sont considérées comme confidentielles et ne peuvent en aucun cas être divulguées par l'Une des parties à des tiers sans l'accord express écrit de l'autre partie. Seules les données nécessaires à l'activation, la maintenance et la suppression des services prestés par CT pour le compte du client peuvent être divulguées de manière discrétionnaire par CT à ses partenaires et prestataires dans le cadre de l'accomplissement de sa tâche. L'ensemble des données relatives aux contrats signés entre CT et le client et à leurs éventuels avenants peuvent être divulgués par les parties aux autorités dans le cadre d'enquête sur ordonnance judiciaire ou dans le cas de litige entre les parties nécessitant un règlement judiciaire. CT est en droit à tout instant d'intégrer le nom de l'entité juridique ou commerciale du client dans sa liste commerciale de références réalisées pouvant être utilisée en prospection commerciale. Le client qui ne souhaite pas être mentionné sur cette liste doit en informer CT par simple lettre recommandée avec accusé de réception. CT s'engage à retirer de toutes ses listes de références le nom du Client endéans les 5 jours ouvrables suivants la réception du courrier recommandé.

17. CONDITIONS PARTICULIERES/D'UTILISATION ADDITIONNELLES

Sur les services souscrits, le client reconnaît avoir été informé que des conditions particulières et/ou conditions d'utilisation additionnelles peuvent être applicables en complément des présentes conditions, pouvant notamment prévaloir sur un ou plusieurs articles des présentes conditions. Ces conditions particulières et/ou additionnelles sont dans ce cas disponibles à l'adresse <http://www.crossingtcl.net> et sont réputées connues et acceptées par le client lors de sa souscription au service correspondant ainsi que lors de toute modification de celles-ci en respect de l'application des art. 5.3 à 5.5 des présentes conditions.

18. NULLITE

La nullité de l'une des clauses des présentes Conditions Générales ou d'une des clauses d'une ou plusieurs Conditions Particulières ne pourra entraîner la nullité de la totalité desdites Conditions Générales ni desdites Conditions Particulières.

19. REGLEMENT JUDICIAIRE

Tout litige relatif à l'existence, l'interprétation ou à l'exécution d'une ou plusieurs conventions entre les parties qui ne pourra faire l'objet d'un règlement amiable comme défini à l'article 14 des présentes conditions générales, sera de la compétence exclusive des tribunaux du domicile du client au moment de la signature du contrat initial dans le cas où le client est un consommateur final privé, et de la compétence des tribunaux de la ville de Luxembourg dans tous les autres cas.

20. DROIT APPLICABLE

Les dispositions de l'ensemble des contrats signés entre CT et le client sont régies par le Droit luxembourgeois.

Le : _____ / _____

Pour le client: (Signature + Tampon): _____

Conditions Particulières CrossPBX® CHEAP – V. 1.0 – 01/01/2023

1. OBJET

Les présentes conditions particulières ont pour objet de compléter les Conditions Générales de CT, qui restent intégralement d'application, relativement au service spécifique CrossPBX® CHEAP, ou de remplacer ou modifier certains articles des Conditions Générales de CT dans le cadre de la fourniture du service CrossPBX® CHEAP. Dans ce dernier cas, les articles remplacés ou modifiés seront mentionnés au cas par cas.

2. DEFINITION

CrossPBX® est une marque enregistrée de CT. CrossPBX® CHEAP est le service de centrale téléphonique dédié dans le Cloud offert par CT à destination de sa clientèle professionnelle exclusivement. Toutes les définitions reprises dans les Conditions Générales de CT restent d'application.

3. CONTENU CONTRACTUEL DE L'OFFRE CrossPBX® CHEAP :

- Un central téléphonique (ou autocommutateur privé) virtualisé dans le cloud hébergé au Luxembourg sur l'infrastructure dédiée de CT ou de ses partenaires. Le détail des fonctionnalités de ce central téléphonique est mentionné sur le contrat souscrit par le client et signé par lui, et peut varier d'un client à l'autre en fonction des options et fonctionnalités souscrites ou des contraintes techniques ou légales spécifiques à chaque client.
- Un nombre de canaux voix de téléphonie en voix sur IP (VoIP SIP Trunk) déterminé contractuellement et par lesquels peuvent transiter les communications téléphoniques du client au départ du central téléphonique mis à disposition.

- La terminaison des appels téléphoniques en VoIP gérée par CT et ses partenaires, chaque communication téléphonique émise ou reçue étant facturée au tarif souscrit par le client sous réserve des modifications et indexations tarifaires mentionnées à l'Art. 5 des Conditions Générales de CT.

- Les numéros de téléphone du Client (nouveaux numéros ou numéros existants portés sur le réseau de CT ou de ses partenaires), selon les tarifs souscrits fonction de la longueur du numéro.

- Les licences d'utilisations du central téléphonique (une minimum par utilisateur) facturées selon la périodicité définie dans le contrat souscrit par le Client, et donnant accès à l'utilisateur aux fonctionnalités souscrites.

- Eventuellement les postes téléphoniques, et autres matériels nécessaires à l'installation et au fonctionnement de l'ensemble de la solution conformément aux fonctionnalités souscrites par le client, fournis par CT, facturés aux tarifs et périodicités convenus dans le contrat souscrit par le Client.

- La configuration, l'installation chez le client, et la mise en service aux tarifs mentionnés sur le contrat, hors suppléments éventuels.

- La maintenance de base du central téléphonique consistant en toutes opérations nécessaires pour garantir le bon fonctionnement original ou sa remise en service en cas d'incident ne trouvant pas son origine dans une utilisation anormale ou non autorisée du client, sur l'infrastructure de CT. Sont également compris dans la maintenance toutes les opérations de mise-à-jour critiques et décidées à la discrétion exclusives de CT ou de ses partenaires. Ne sont pas comprises les opérations de maintenance ou de résolution de problème dont l'origine serait une utilisation anormale ou non autorisée du client, les opérations de modifications de configuration à la demande du client, les opérations d'ajouts ou suppression d'utilisateurs à la demande du client, les opérations de mise-à-jour non critiques à la demande du client, les opérations de maintenance sur le site du client sur tout matériel même fourni par CT. Toutes ces opérations, hors éventuels remplacements de pièces matérielles sous garantie, seront facturés de plein droit au client, la garantie ne couvrant que l'aspect matériel et en aucun cas les heures de prestations pour effectuer le remplacement éventuel ou toute intervention. Ces opérations non couvertes peuvent cependant faire l'objet d'un contrat de maintenance spécifique auprès de CT ou de ses partenaires autorisés et non lié à la souscription de l'offre CrossPBX® CHEAP auprès de CT.

- La résolution d'incidents signalés par le Client est basée sur le principe du Best Effort et aucune garantie n'est apportée sur les délais de résolution. Cependant, si la résolution d'un incident rendant impossible l'émission ou la réception d'appels, hors toute autre fonctionnalité, excédait 4 jours ouvrables, CT s'engage à offrir un mois d'abonnement CrossPBX® au Client, communications téléphoniques incluses. Aucun délai maximum de résolution n'est par contre fourni dans le cadre de toutes les autres fonctionnalités, considérées comme non critiques.

- Le démontage et la récupération de tout matériel appartenant à CT en fin de contrat. En cas de faillite, le Curateur est tenu de laisser libre accès à CT pour permettre le démontage et la récupération de tout matériel appartenant à CT. En outre, tout matériel manquant ou dégradé sera facturé de plein droit afin d'être repris dans les dettes de la faillite.

- L'offre CrossPBX® CHEAP NE CONTIENT PAS l'abonnement à une connexion Internet nécessaire sur chaque site du Client où seront connectés des postes téléphoniques. Techniquement, CT ne garantit la qualité de fonctionnement que sur des connexions Internet sur fibre optique ou en VDSL dédiées à l'utilisation CrossPBX® exclusivement, et fournies par CT via ses offres commerciales correspondantes. CT ne garantit en aucun cas le bon fonctionnement et la bonne qualité des communications et fonctionnalités de la solution au travers de tout autre type de connexion, toute connexion non dédiée, ou toute connexion auprès d'un autre opérateur.

- Le client ayant souscrit à un service CrossPBX® CHEAP incluant les forfaits FLAT EU s'engage à effectuer une utilisation du service en bon père de famille. Le forfait FLAT EU offrant un volume dit « illimité » est soumis à la Fair Use Policy et à des règles d'usage acceptables reprises aux conditions du Contrat. Le client s'engage à ne pas dépasser un volume de 1500 minutes mensuelles par mois et par utilisateur (non partageable entre utilisateurs), et accepte que toutes les communications excédant ce volume pour chaque utilisateur seront facturées de plein droit aux tarifs BUSINESS VLC.

4. ACHAT, LOCATION, LEASING FINANCIER DU MATERIEL

Selon les cas, CT peut proposer au client la mise à disposition de tout matériel nécessaire par le biais de :

- L'achat du matériel : le client en est alors propriétaire à la réception intégrale du paiement y afférent

- La location du matériel : CT met à disposition du client le matériel convenu pendant toute la durée du contrat. CT et ses partenaires opérant un éventuel financement du matériel restent propriétaire de l'intégralité du matériel. CT s'engage à remplacer sans frais additionnels, hors main d'œuvre éventuelle, tout matériel défectueux durant la durée du contrat. Cependant, le client est tenu à une utilisation en bon père de famille, et à l'obligation de protéger électriquement tout le matériel mis à disposition par le biais de parafoudres et onduleurs. En outre, tout matériel endommagé par une faute ou inadvertance du client sera facturé de plein droit au client. En fin de contrat, le client s'oblige à restituer l'intégralité du matériel mis à disposition en parfait état de fonctionnement. Une évaluation de l'état de chaque composant et de sa vétusté sera effectuée en présence ou non du client. Tout matériel dans un état anormalement dégradé ou endommagé sera facturé de plein droit au client au prix neuf. Tout matériel non restitué sera facturé de plein droit à prix neuf. Le Client est seul responsable de toute souscription d'assurance pour protéger le matériel et reste intégralement responsable en cas de vol, destruction, etc... pour quelque motif que ce soit.

- Le Leasing Financier : CT propose un contrat de financement auprès de l'organisme de son choix exclusivement. Dans ce cas, un contrat spécifique est établi entre le Client et l'organisme de financement qui reste propriétaire de tout le matériel financé jusqu'à terme du contrat de financement et de la résiduelle. Le Client est responsable vis-à-vis de l'organisme de financement de la conservation en état et de l'entretien et maintenance de marche de tout le matériel ainsi financé. CT pourra procéder au remplacement éventuel de tout matériel défectueux ou endommagé sur demande du client, mais facturera de plein droit le client au prix neuf. Le Client est seul responsable de toute souscription d'assurance pour protéger le matériel.

5. DUREE DU CONTRAT, RECONDUCTION ET PREAVIS

La durée minimale du contrat CrossPBX® CHEAP est de 3 (trois) mois à partir de la date de mise en service, le contrat entrant en vigueur à sa signature. Au-delà de la période minimale, le contrat est automatiquement reconduit pour une nouvelle période de 1 mois, sauf en cas de résiliation selon les modalités définies à l'Art. 11 des Conditions Générales de CT, et respectant un préavis de 1 (un) mois. En cas d'offre spéciale ou d'action promotionnelle ou de conditions spécifiques décidées à la signature du contrat, la durée minimale de celui-ci peut être modifiée et sera indiquée spécifiquement sur le contrat. Les périodes de reconductions et de préavis ne changent quant à elles pas, sauf stipulation écrite contraire sur le contrat ou ses avenants. L'ajout de fonctionnalités, de licences utilisateurs ou de matériel en location est calculée et facturée sur base d'un mois plein, même si l'échéance du contrat résilié est inférieure à une durée d'un mois.

6. FACTURATION

Tous les abonnements CrossPBX® CHEAP, licences utilisateurs, location de matériel, etc... sont facturés anticipativement mensuellement et sur base d'un mois plein exclusivement. Les éventuelles communications téléphoniques et consommations sont facturées en fin de mois. Les éventuels forfaits de communications téléphoniques et consommations sont facturés mensuellement anticipativement et sur base d'un mois plein exclusivement.

Par dérogation à l'Art. 8.5.2 des Conditions Générales de CT, à défaut de paiement de la facture endéans les 15 jours suivant son émission, CT se réserve le droit de suspendre tous les services repris sur la facture, et de facturer les frais de remise en service mentionnés à l'Art. 8.7 des Conditions Générales de CT. En outre, tout retard de paiement excédant 30 jours date d'émission de la facture entraînera une récupération par voie de Droit de tout le matériel éventuellement mis en location chez le Client. Ce matériel ne sera réinstallé chez le Client qu'après réception de l'intégralité du paiement faisant défaut et de tous les frais éventuels.

7. MODALITES DE PAIEMENT

Par dérogation à l'Art. 8.5.1 des Conditions Générales de CT, le seul mode de paiement accepté pour le service CrossPBX® CHEAP est le mandat de prélèvement automatique SEPA. L'annulation du mandat ou le refus de prélèvement entraînera la facturation de 100,€ HT de frais de traitement pour chaque facture faisant l'objet et suivant cette annulation ou refus de prélèvement. En outre, si dans un délai de 3 (trois) mois suivant l'annulation ou le refus de prélèvement un nouveau mandat SEPA valide n'a pas été remis à CT par le client, CT procédera à la suspension immédiate du contrat.

Conditions Particulières couvrant les contrats de location de matériel – V.1.0 / 01.03.2017

1. DEFINITION

Les contrats de location de matériel incluent tout contrat signé entre les Client et CT dans lequel la fourniture du service implique tout type de matériel mis à disposition par CT SARL au Client en contrepartie d'un loyer défini au contrat.

2. DUREE, RESILIATION, PREAVIS, RECONDUCTION

Les présentes Conditions Particulières entrent en application à la signature du contrat y afférent entre les parties et reste d'application jusqu'à récupération intégrale du matériel mis à disposition par CT.

3. ASSURANCE

Le client a l'obligation de couvrir par une assurance contre tout dégât, perte ou vol l'intégralité du matériel mis en location dans le contrat, et ce durant toute la durée du contrat, y compris après la fin de la période initiale.

4. PROPRIETE

Le client est informé que l'ensemble des produits ou matériels mis en location restent la propriété de CT durant toute la période d'application du contrat, et que ce matériel doit être restitué sans délai à CT en cas de résiliation anticipée, faillite ou déconfiture du client. Le contrat de location ne peut en aucun cas être cédé par le client sans accord préalable de CT.

Dans le cas où CT financerait le matériel en location par le biais d'un organisme de crédit ou de leasing, le client est informé qu'en cas de faillite ou déconfiture de CT, le client reste redevable de l'ensemble des mensualités restantes et de l'éventuelle valeur résiduelle du matériel auprès de cet organisme. Cet organisme reste propriétaire de l'intégralité du matériel compris dans le contrat de financement ou de leasing souscrit par CT et ce jusqu'au paiement intégral des échéances restantes et de la valeur résiduelle auprès de cet organisme. En outre, dans ce cas, le client reste dans l'obligation de couvrir le matériel par une assurance contre tout type de dégâts, de perte ou de vol.

CT procédera aux échanges et/ou réparations nécessaires sur le matériel inclus dans l'offre durant toute la période d'application du contrat, sauf mention contraire explicitement indiquée au contrat, sous réserve du respect des conditions d'utilisation en bon père de famille du matériel. Si l'origine de la panne trouve son origine dans un défaut d'utilisation, une chute, incluant dégât des eaux, incendie, vol, et toute catastrophe naturelle, ou un quelconque dégât causé par toute raison autre qu'une utilisation normale, le client se verra facturer le matériel de remplacement au prix catalogue de CT.

Il est à noter que la vétusté ou l'usure cosmétique n'est pas considérée comme un défaut ou une panne, et le client ne peut en aucun cas demander le remplacement d'un matériel fonctionnel sous prétexte de vétusté ou d'usure cosmétique.

5. OBLIGATIONS DU CLIENT

Le client s'engage à signaler auprès de CT sans délai et par écrit tout défaut ou toute panne survenant sur le matériel mis en location et compris dans le contrat. En cas de non signalement endéans les 5 jours ouvrables suivant la survenance de la panne ou du défaut, le client ne sera pas en droit d'exiger une réparation ou un remplacement, ni une quelconque indemnité pour quelque motif que ce soit.

6. NULLITE

La nullité de l'une des clauses des présentes Conditions Particulières ne pourra entraîner la nullité de l'ensemble des présentes Conditions Particulières ni des Conditions Générales de Vente auxquelles elle se rapportent.

7. VALIDITE DES CONDITIONS GENERALES

L'ensemble des Conditions Générales de CT est d'application. Les présentes Conditions Particulières ne viennent qu'en complément ou en remplacement des articles similaires des Conditions Générales et de toutes autres Conditions Particulières liées au contrat, pour ce que celles-ci ne contiendraient pas spécifiquement pour la location de matériel.

Conditions Particulières relatives au service de câblage interne – V. 1.0 – 01/01/2018

1. DEFINITIONS

CABLAGE INTERNE : Le service de câblage interne consiste en toutes opérations nécessaires à la pose de câblage structuré cuivre ou fibre optique réalisé entre le point d'arrivée des lignes ou de la fibre optique POST Technologies dans le bâtiment/à l'extérieur du bâtiment/dans un bâtiment connexe du Client, et la salle informatique du client, ou le cas échéant le point d'installation du matériel actif du client (par ex : modem de connexion internet, postes téléphoniques, centrale téléphonique, etc...), matériel installé par CT ou ses prestataires autorisés. Ces travaux excluent tous travaux de voirie et tous travaux nécessitant la pose de câblage enfoncé dans le sol, ainsi que tous travaux de finition type maçonnerie, plâtrage, peinture, etc...

2. OBJET

Les présentes Conditions Particulières viennent en complément des Conditions Générales de CT qui restent intégralement d'application. Lorsqu'un article des présentes Conditions Particulières annule et remplace un article des Conditions Générales, ceci sera stipulé spécifiquement. Les présentes Conditions Particulières définissent les règles spécifiques applicables au contrat entre le Client et CT dans le cadre de la souscription par le Client de l'offre de CABLAGE INTERNE de CT.

3. SOUSCRIPTION

La souscription à la réalisation du CABLAGE INTERNE est effective dès la signature du bon de commande initial y relatif. Ce bon de commande mentionnera le nom du client, ses coordonnées de facturation complètes, ainsi que l'adresse de réalisation des travaux. Il mentionnera également le montant du pack forfaitaire éventuel incluant un nombre d'heures de travail et un mètre de câble. Tous les suppléments éventuels sont à charge du client et facturés en plus du pack forfaitaire éventuel. Les tarifs des divers suppléments classiques sont également mentionnés à titre informatif sur le bon de commande signé par le client. Lors de la souscription, le client accepte qu'une visite technique préalable éventuelle sera nécessaire. Lors de cette visite technique préalable ou au plus tard le jour prévu pour les travaux, une estimation définitive des travaux à réaliser sera effectuée et une offre complète sera soumise au client pour son approbation. Cette approbation vaut pour le montant de l'offre alors soumise, et vaut pour acceptation de responsabilité de l'ensemble des conséquences éventuelles des travaux, comme défini à l'Art. 4 – Responsabilités. En cas de refus de cette offre, le client est informé que les frais liés à l'étude et à la réalisation de l'offre définitive lui seront facturés au montant forfaitaire de 100€ HTVA.

En cas d'absence du client le jour prévu de la visite technique préalable ou le jour de l'installation, et à défaut d'avoir averti CT avec un préavis de 24h minimum de cette absence, un montant forfaitaire de 75€ HTVA sera facturé de plein droit au client pour couvrir les frais de déplacement et heures inutilles. Le client devra veiller à disposer, tant lors de la visite technique préalable éventuelle, que le jour de l'installation, des clés et accès suffisants au local d'arrivée des lignes/Fibre POST. A défaut, une nouvelle visite technique préalable / une nouvelle date d'installation sera fixée et un montant forfaitaire de 75€ HTVA sera facturé de plein droit au client pour couvrir les frais de déplacement et heures inutilles.

4. RESPONSABILITES

Lors des travaux, le Client sera informé des nécessités éventuelles de percements de murs, plateformes, etc..., et autres travaux de gros œuvre ainsi que de leurs conséquences éventuelles. Les travaux de CABLAGE INTERNE ne couvrent pas les prestations de remise en état/maçonnage/etc... des éventuels dégâts occasionnés aux finitions du bâtiment lors des percements ou tous travaux de gros œuvre éventuels. Ces travaux de remise en état sont à charge du Client. CT et ses prestataires prendront cependant toutes les mesures possibles pour effectuer les travaux dans les règles de l'Art et pour minimiser la visibilité des conséquences des travaux effectués.

En outre, le Client est responsable de la fourniture au plus tard le jour de l'installation, de toutes les informations nécessaires quant aux chemins de passage des câbles électriques et canalisations de tout type,

afin d'éviter que tout percement ou travaux de gros œuvre ne viennent endommager par accident ces câbles ou canalisations. A défaut, CT et ses prestataires se déchargent de toute responsabilité quant aux dégâts occasionnés et à leurs conséquences et seules les assurances et prestataires du Client seront applicables pour toutes les réparations nécessaires.

Des photos techniques et des photos d'état des lieux seront prises avant et après les travaux, et feront office de preuves en cas de litige avec le Client relativement aux dégâts occasionnés lors des travaux. Si des dégâts préalables aux travaux sont constatés, avant le début des travaux ou durant l'exécution de ceux-ci, des photos seront prises et une fiche spécifique sera soumise au client pour information et signature. A défaut de signature du client, les travaux ne débiteront pas ou seront immédiatement interrompus. Dans le cas où les travaux ne débiteraient pas, un montant forfaitaire de 100€ HTVA sera facturé de plein droit au client pour couvrir les frais de déplacement et heures inutiles.

Dans le cas où les travaux auraient débuté et seraient interrompus, le décompte des heures et le matériel/câblage déjà installé seront facturés de plein droit au client en plus du pack forfaitaire initial éventuel. Il en va de même dans le cas où la continuation des travaux serait rendue impossible à cause de l'état/la vétusté/la dégradation constatée de l'endroit où les travaux doivent être effectués. Cependant dans ce dernier cas, les travaux non encore effectués pourront reprendre après la remise en état/conformité par le client. Il est à noter que CT et ses prestataires peuvent refuser la réalisation des travaux de CABLAGE INTERNE s'ils estiment que les conditions de sécurité ne sont pas réunies.

Enfin, le client est responsable intégralement de la conformité à tous niveaux et de l'état de son bâtiment, permettant de garantir la sécurité des personnels de CT et ses prestataires. Tout accident entraînant blessure, incapacité de travail temporaire ou permanente, décès de l'un des personnels de CT et ses prestataires et trouvant son origine dans un défaut de conformité ou un mauvais état du bâtiment du Client, sera de la responsabilité intégrale du Client qui devra en assurer la réparation morale et financière.

Dans le cas où le client serait locataire ou copropriétaire, il reconnaît par la signature du bon de commande, disposer de toutes les autorisations nécessaires de son propriétaire/de son ou ses copropriétaires/du syndic de la copropriété/de la commune pour la réalisation de tous les travaux nécessaires à la réalisation du CABLAGE INTERNE. Il engage sa responsabilité vis-à-vis de ces tiers et décharge intégralement CT et ses prestataires de toute responsabilité dans le cas où il n'aurait pas obtenu toutes les autorisations nécessaires à la réalisation du CABLAGE INTERNE.

5. PAIEMENTS

Tous les travaux de CABLAGE INTERNE seront facturés et payables au plus tard endéans les 8 (huit) jours suivants la réalisation des travaux. CT et ses prestataires restent propriétaires de tous les matériels et câbles installés jusqu'à réception du paiement intégral de la ou des factures y afférentes. Tout retard de paiement fera l'objet d'une mise en demeure immédiate assortie de frais de gestion de 150€ HTVA, sans préjudice quant aux intérêts légaux applicables sur décision judiciaire. En outre, dans le cas où le montant de l'offre des travaux à réaliser dépasserait 500€ HTVA (cinq cent euros HTVA), une facture d'acompte de 50% du montant sera émise et payable avant le début des travaux.

Conditions Particulières Applicables sur toutes remises/actions lors de la souscription à une offre

CrossPBX®/BRI-SIP Trunk/PRI SIP-Trunk/SIP Trunking v1.0

1. Objet

Les présentes conditions particulières sont applicables aux contrats bénéficiant des conditions tarifaires spéciales (remises sur tout type de service/actions spéciales) lors de la souscription à un contrat CrossPBX®/BRI-SIP Trunk/PRI SIP-Trunk/SIP Trunking de Crossing Telecom SàRL et viennent en complément aux Conditions Générales de Vente et de toutes autres Conditions Particulières de Crossing Telecom.

2. Période

Les présentes conditions particulières sont applicables à tout contrat CrossPBX®/BRI-SIP Trunk/PRI SIP-Trunk/SIP Trunking signé à partir du 1^{er} septembre 2022 et jusqu'à révocation des présentes, exclusivement lors de l'application de remises tarifaires spéciales sur tout service souscrit, qu'il soit déjà actif ou non lors de la signature du contrat CrossPBX®/BRI-SIP Trunk/PRI SIP-Trunk/SIP Trunking bénéficiant d'une remise/action.

3. Conditions Tarifaires

3.1 Clients Concernés : tous les clients existants ou nouveaux clients optant pour une solution de téléphonie IP CrossPBX® CHEAP ou BRI-SIP Trunk/PRI-SIP Trunk/SIP Trunking durant la Période.

3.2 Durée d'engagement minimale CrossPBX®/BRI-SIP Trunk/PRI SIP-Trunk/SIP Trunking: 24 mois

3.3 Recondaction : se référer aux Conditions Générales de Vente de Crossing Telecom SàRL

4. Résiliation Anticipée

En cas de résiliation anticipée avant la fin de la période initiale de 24 mois, l'intégralité des réductions offertes sera facturée de plein droit au Client en supplément de tout autre frais de résiliation prévu aux Conditions Générales de Crossing Telecom SàRL ou à toutes autres Conditions Particulières de Crossing Telecom SàRL applicables aux autres services souscrits par le Client. Il en va de même en cas de cessation d'activité, déménagement avec résiliation, faillite.

Conditions Particulières Contrats de Support CrossPBX® CHEAP de Crossing Telecom SàRL – v. 1.1

1. OBJET

Les présentes conditions particulières ont pour objet de compléter les Conditions Générales de Crossing Telecom SàRL, et toutes conditions Particulières, qui restent intégralement d'application, relativement au service spécifique CrossPBX® CHEAP, ou de remplacer ou modifier certains articles des Conditions Générales de Crossing Telecom SàRL dans le cadre de la fourniture du service CrossPBX® CHEAP. Dans ce dernier cas, les articles remplacés ou modifiés seront mentionnés au cas par cas.

2. DEFINITION

2.1 Support Standard 8/5 Business Days Remote: Accès au service de support CrossPBX® CHEAP par téléphone au +352.43 31 11 – 1 de Crossing Telecom, ou par e-mail à info@crossingtel.lu tous les jours ouvrables de 8h30 à 12h00 et de 13h00 à 17h30. Les demandes de support effectuées par ce biais durant les horaires indiqués sont prises en charge endéans les 4h ouvrées pour les incidents impliquant l'impossibilité complète de passer ou recevoir des appels sur la solution CrossPBX® souscrite, et endéans les 8h ouvrées pour tous les autres cas. L'assistance et la résolution se font exclusivement à distance sauf dans les cas où un remplacement de matériel installé serait nécessaire pour cause de défectuosité constatée.

2.2 Support Business 24/5 Mon-Fri Remote: identique au 2.1 Support Standard 8/5 Business Days Remote, mais le service Support est accessible par téléphone et par e-mail au +352.43 31 11 – 1 tous les jours ouvrables de 8h30 à 12h00 et de 13h00 à 17h30, et exclusivement par e-mail pour les jours ouvrables entre 12h00 et 13h00 et de 17h30 à 8h30 le lendemain matin (sauf w-e et jours fériés)

2.3 Support Premium 24/7 Remote : identique au 2.2 Support Business 24/5 Mon-Fri Remote, mais le client dispose d'un numéro d'appel téléphonique d'astreinte pour les week-ends, jours fériés et nuits.

3. DEROULEMENT :

- Lors d'une demande d'assistance sous un contrat Support Standard Business Days Remote, le client contacte Crossing Telecom soit par e-mail soit par téléphone aux heures indiquées. Un ticket d'incident sera ouvert et sa référence sera communiquée au client pour suivi.
- Lors d'une demande d'assistance sous un contrat Support Business 24/5 Mon-Fri Remote, le client contacte Crossing Telecom soit par e-mail soit par téléphone aux heures indiquées. Pour un incident déclaré en dehors des heures ouvrées, le client a l'obligation de signaler l'incident par e-mail exclusivement sur info@crossingtel.lu. A défaut sa demande ne sera pas traitée. Un ticket d'incident sera ouvert et sa référence sera communiquée au client pour suivi.
- Lors d'une demande d'assistance sous contrat Support Premium 24/7 Remote, le client contacte Crossing Telecom soit par e-mail soit par téléphone aux heures indiquées. Pour un incident déclaré en dehors des heures ouvrées et via le numéro d'appel d'astreinte qui lui est dédié, le client a l'obligation de signaler l'incident par e-mail exclusivement sur info@crossingtel.lu. A défaut sa demande ne sera pas traitée. Un ticket d'incident sera ouvert et sa référence sera communiquée au client pour suivi.

4. SUSPENSION DE L'EXECUTION DU CONTRAT DE SUPPORT PAR CROSSING TELECOM

- En cas de retard de paiement, quel que soit le service souscrit concerné, de plus de 30 jours selon les conditions de paiement mentionnées sur la facture du client, Crossing Telecom suspend automatiquement l'exécution des contrats de support Business et Premium pour le client, jusqu'à paiement intégral des factures échues, le client n'ayant dans cet intervalle accès qu'au contrat de Support Standard 8/5 Business Days Remote.
- Il en va de même pour les clients ne respectant pas les obligations définies à l'article 7 des CGV de Crossing Telecom.

- Tous les cas rendant l'exécution du contrat de support par Crossing Telecom pour des raisons indépendantes de sa volonté (ex : guerre, pandémie, etc...) sont les cas définis dans les CGV de Crossing Telecom Art. 2.16 FORCE MAJEURE.

Le ____/____/____ à _____

Signature + Tampon

Dans le cadre de la réglementation relative au plan de numérotation national, l'ILR a rappelé aux opérateurs leurs obligations en cas d'offre de service ne permettant pas le respect strict du plan de numérotation.

Parmi ces offres de service, on trouve notamment la mise à disposition au client final d'une solution de centrale téléphonique, hébergée ou non, avec un besoin technique ou un besoin du client d'activer la Sélection Directe à l'Arrivée. (plus communément appelée « extension »).

Ainsi, si un client dispose initialement d'un numéro à 8 chiffres 11 22 33 44 sans SDA, et qu'il souhaite installer un central téléphonique, les extensions internes (SDA) imposeront que la longueur totale du numéro sera de 10 chiffres (qui est le maximum technique autorisé sous conditions). Par exemple donc le poste avec l'extension interne 20 sera joignable en formant le numéro : 11 22 33 44 20, qui comporte donc 10 chiffres.

Ceci va à l'encontre du plan de numérotation national qui impose que la longueur des numéros de téléphones fixes soit de 8 chiffres.

Cependant, le régulateur ILR a prévu une dérogation pour les clients disposant déjà d'un numéro auprès d'un opérateur depuis un certain temps et sur lequel il souhaite activer la SDA. Cette dérogation permet de faire passer la longueur de son numéro de 8 à 10 chiffres, l'accueil devant toujours être joignable au moins en composant la racine à 8 chiffres sans extension (le 11 22 33 44 doit donc toujours aboutir sur au moins un poste et ne pas être rejeté par le central téléphonique du client).

L'ILR a ainsi rappelé aux opérateurs que l'obtention de cette dérogation est obligatoire dans tous les cas concernés. Pour cette raison, et afin de respecter parfaitement la réglementation, Crossing Telecom a décidé d'appliquer à la lettre la procédure définie par le régulateur ILR :

- Tout client disposant d'un numéro à 8 chiffres géographique (AUTRE QUE PLAGE 20 xx xx xx) chez un opérateur, et souhaitant basculer ce numéro à 8 chiffres chez Crossing Telecom dans le but d'activer la SDA en installant un central téléphonique ou en souscrivant à une des solutions CrossPBX de Crossing Telecom, doit compléter le formulaire de procuration fourni par Crossing Telecom et donnant procuration à Crossing Telecom pour exécuter toutes les démarches nécessaires à l'obtention de la dérogation auprès du régulateur. (une fois cette dérogation obtenue, elle reste valable pour le numéro du client même s'il souhaite par la suite porter ce numéro vers un autre opérateur). Le client dispose évidemment du droit de procéder lui-même à l'ensemble de démarches nécessaires pour l'obtention de cette dérogation auprès du régulateur.
- Tout client souhaitant l'attribution d'un nouveau numéro de téléphone sur lequel il souhaite activer la SDA endéans les 12 mois suivants l'attribution du numéro, sera dans l'obligation de souscrire à un numéro court de 4, 5 ou 6 chiffres dépendant du nombre de chiffres des extensions qu'il compte activer, afin que la longueur maximale de son numéro d'appel EXTENSION COMPRISE soit de maximum 8 chiffres. Ceci n'est pas possible dans le cas des numéros non géographiques qui doivent avoir exactement 8 chiffres et ne supportent donc pas la SDA. La souscription à un numéro court impliquant un abonnement mensuel facturé.

Les articles de référence de la réglementation peuvent être trouvés sur le site du régulateur www.ilr.lu, dans la réglementation 14/174/ILR du 14 juillet 2014, dont voici l'extrait y relatif :

Article 75 (1) du règlement 14/174/ILR du 14 juillet 2014 portant sur les règles relatives à la numérotation, sur le plan national de numérotation et sur les redevances relatives aux ressources de numérotation dispose que « ... La longueur d'une affectation initiale est par défaut de 8 chiffres (y compris les extensions pour la sélection directe à l'exception du standard qui peut être adressé par un numéro plus court)... ».

De même l'article 74 du règlement 14/174/ILR du 14 juillet 2014 prévoit des dérogations relatives à la longueur par défaut de 8 chiffres pour les numéros géographiques. De ce fait et sur demande motivée par courrier d'un utilisateur final, l'Institut peut autoriser une dérogation à la règle générale qui fixe la longueur par défaut de tout nouveau numéro géographique à 8 chiffres. Cependant la longueur maximale de numéros géographiques ne peut en aucun cas dépasser 10 chiffres.

PROCURATION

Je soussigné _____, représentant valablement

la société _____, ayant son siège social

Rue, N° : _____

Code Postal : _____

Ville : _____

Pays : _____

RCL : _____

TVA : _____

Donne procuration par la présente à l'opérateur _____ pour effectuer les opérations suivantes :

1. Effectuer le portage vers son réseau de mon/mes numéros de téléphone suivants, actuellement chez _____ :

2. Effectuer une demande de dérogation auprès du régulateur ILR pour augmenter le nombre de chiffres de mon numéro de téléphone actuellement de 8 chiffres vers 10 chiffres incluant les chiffres nécessaires à la Sélection Directe à l'Arrivée et dès lors permettre l'installation d'un central téléphonique avec SDA.

Fait en deux exemplaires à _____, le ____/____/_____

Nom, Qualité, Signature + Tampon

Coordonnées du débiteur

Date :/...../.....

Nom :

Adresse :

.....

Nom de la Banque :

Service Domiciliations de créances

Adresse :

Code postal + Ville :

Pays :

Concerne : Confirmation de la signature d'un mandat SEPA de domiciliation européenne B2B

Madame, Monsieur,

Nous vous confirmons avoir signé le mandat SEPA de domiciliation européenne B2B (Business to Business) en annexe en faveur de :

- Nom du créancier : CROSSING TELECOM SàRL
3, Rue Henri Tudor
L-5366 MUNSBACH

- Référence unique du mandat : |C|T| | | | | | | | |

Nous vous prions de bien vouloir enregistrer cette confirmation et nous vous autorisons dès lors à débiter notre compte conformément aux instructions que vous recevrez du créancier.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos sentiments distingués.

Nom du signataire:

Fonction du signataire :

Cachet et signature(s) du débiteur

Portabilité du numéro dans le cadre du changement de l'Opérateur

Note importante: Pour bénéficier de la portabilité entre opérateurs, l'adresse d'installation du raccordement téléphonique concerné ne doit pas changer!

A remplir par le titulaire de la ligne		Case à remplir par le nouvel opérateur
Nouvel Opérateur <small>Opérateur vers lequel le numéro sera porté</small>		Numéro client:
Opérateur actuel <small>Opérateur d'origine du numéro porté</small>		Numéro de commande: -----
Nom, prénom ou firme:		
Rue et numéro:		
Code postal, Localité:		
Numéro client (auprès de l'opérateur actuel) <small>voir facture téléphonique du raccordement téléphonique actuel</small>		
Numéro téléphonique de contact <small>entre 8.30 et 17 heures</small>	Privé:	Bureau:
Numéro téléphonique à porter: <small>En cas de groupage: numéro de tête</small>		
Si plusieurs numéros sont à porter:		<input type="checkbox"/> prière de joindre une liste détaillée
Type du raccordement:		<input type="checkbox"/> raccordement analogique <input type="checkbox"/> raccordement ISDN de base <input type="checkbox"/> sélection directe <input type="checkbox"/> raccordement ISDN primaire <input type="checkbox"/> en cas de groupage: nombre <input style="width: 50px;" type="text"/>
<p>Par la présente, le soussigné demande la suppression du (des) raccordement(s) associé(s) au(x) numéro(s) téléphonique(s) indiqué(s) ci-dessus <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> seulement pour le(s) numéro(s): _____</p> <p><small>Le (la) soussigné(e) reconnaît que la conclusion du contrat se fera selon les stipulations des conditions générales des deux opérateurs concernés. La suppression du raccordement auprès de l'opérateur actuel ne sera valable que si la portabilité a été effectuée avec succès. Par la présente le soussigné donne mandat au "nouvel opérateur" préqualifié de faire en son nom toutes les démarches nécessaires concernant la portabilité du (des) numéro(s) téléphonique(s) indiqué(s) sur la présente demande. Une copie de la présente demande peut être fournie à l'opérateur actuel sur simple demande.</small></p> <p>Lieu _____ Date _____ Signature _____</p> <p><small>Pour les firmes ou personnes morales, prière d'indiquer le nom du signataire en caractères d'imprimerie: _____</small></p>		
A remplir par le nouvel opérateur:		
Société _____		
Adresse _____		
<small>Par la présente, et au nom du client désigné ci-dessus, nous vous passons commande pour effectuer la portabilité du numéro téléphonique indiqué dans la présente. La portabilité se fera suivant les conditions spécifiques sur la portabilité des numéros.</small>		
Personne de contact technique _____ No tél.: _____ Agent _____ No tél.: _____		
Lieu _____ Date _____ Signature de l'agent _____		
Calendrier pour l'exécution de la portabilité Date: _____ / Heure: _____		
Case réservée aux services techniques : portabilité exécutée avec succès le: _____		
par (agent du nouvel opérateur) _____ par (agent de l'opérateur cédant) _____		

Portabilité du numéro dans le cadre du changement de l'Opérateur

Note importante: Pour bénéficier de la portabilité entre opérateurs, l'adresse d'installation du raccordement téléphonique concerné ne doit pas changer!

A remplir par le titulaire de la ligne		Case à remplir par le nouvel opérateur
Nouvel Opérateur Opérateur vers lequel le numéro sera porté		Numéro client:
Opérateur actuel Opérateur d'origine du numéro porté		Numéro de commande: -----
Nom, prénom ou firme:		
Rue et numéro:		
Code postal, Localité:		
Numéro client (auprès de l'opérateur actuel) voir facture téléphonique du raccordement téléphonique actuel		
Numéro téléphonique de contact entre 8.30 et 17 heures	Privé:	Bureau:
Numéro téléphonique à porter: En cas de groupage: numéro de tête		
Si plusieurs numéros sont à porter:	<input type="checkbox"/> prière de joindre une liste détaillée	
Type du raccordement:	<input type="checkbox"/> raccordement analogique <input type="checkbox"/> raccordement ISDN de base <input type="checkbox"/> sélection directe <input type="checkbox"/> raccordement ISDN primaire <input type="checkbox"/> en cas de groupage: nombre <input type="text"/>	
<p>Par la présente, le soussigné demande la suppression du (des) raccordement(s) associé(s) au(x) numéro(s) téléphonique(s) indiqué(s) ci-dessus <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> seulement pour le(s) numéro(s): _____</p>		
<p>Le (la) soussigné(e) reconnaît que la conclusion du contrat se fera selon les stipulations des conditions générales des deux opérateurs concernés. La suppression du raccordement auprès de l'opérateur actuel ne sera valable que si la portabilité a été effectuée avec succès. Par la présente le soussigné donne mandat au "nouvel opérateur" préqualifié de faire en son nom toutes les démarches nécessaires concernant la portabilité du (des) numéro(s) téléphonique(s) indiqué(s) sur la présente demande. Une copie de la présente demande peut être fournie à l'opérateur actuel sur simple demande.</p>		
Lieu _____ Date _____ Signature _____ Pour les firmes ou personnes morales, prière d'indiquer le nom du signataire en caractères d'imprimerie: _____		
A remplir par le nouvel opérateur:		
Société _____		
Adresse _____		
Par la présente, et au nom du client désigné ci-dessus, nous vous passons commande pour effectuer la portabilité du numéro téléphonique indiqué dans la présente. La portabilité se fera suivant les conditions spécifiques sur la portabilité des numéros.		
Personne de contact technique _____ No tél.: _____ Agent _____ No tél.: _____		
Lieu _____ Date _____ Signature de l'agent _____		
Calendrier pour l'exécution de la portabilité Date: _____ / Heure: _____		
Case réservée aux services techniques : portabilité exécutée avec succès le: _____ par (agent du nouvel opérateur) _____ par (agent de l'opérateur cédant) _____		