Crossing Telecom sàrl
3, Rue Henri Tudor
L-5366 MUNSBACH

Contact Par:

Agent:

Rel. 10/2024

N° Client:

AVENANT au Contrat Client Business entre : Crossing Telecom (en abrégé CT), - **A REMPLIR EN MAJUSCULES – Champs marqués (*) obligatoires**

Et

Nom/Prénom/Entreprise* : _____

Forme Juridique* : ☐ SàRL ☐ SàRL-s ☐ SA ☐ ASBL ☐ SCOL ☐ SNC ☐ SC ☐ SCI ☐ SECS ☐ AUTRE : _____ ☐ Sans Objet

Rue* : _____ N° : _____ Boîte : _____

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

Pays* : _____ Secteur Activité* : _____

N° TVA* : ___ - _____ N° Reg. Commerce* : _____

Tel* : +___ / _____ Fax : +___ / _____

Contact* : _____ Fonction* : _____

E-Mail Contact* : _____@_____

E-Mail Factures* : _____@_____

E-Mail Resp. Tech.* : _____@_____

ci-après dénommé « client », il a été convenu ce qui suit : **Modification du contrat en cours** :

***Changement de formule tarifaire* :**

Numéros d'appel concernés :

_____

Ancienne Formule Tarifaire : CTFibre : _____ VoIP/SIP : _____ BRI/PRI SIP Trunk : _____

Nouvelle Formule Tarifaire : CTFibre : _____ VoIP/SIP : _____ BRI/PRI SIP Trunk : _____

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

***Changement de Mode de Paiement* :**

Ancienne Mode de Paiement : ☐ MANDAT S€PA ☐ Autre Mode de Paiement (+5€ HT/facture)

Nouveau Mode de Paiement : ☐ MANDAT S€PA ☐ Autre Mode de Paiement (+5€ HT/facture)

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

***Changement de Dénomination* :**

Nouveau Nom/Prénom/Entreprise* : _____

Forme Juridique* : ☐ SàRL ☐ SàRL-s ☐ SA ☐ ASBL ☐ SCOL ☐ SNC ☐ SC ☐ SCI ☐ SECS ☐ AUTRE : _____ ☐ Sans Objet

N° TVA* : ___ - _____ N° Reg. Commerce* : _____

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

Paraphe : _____

***Changement d'adresse du siège social* : (*Fournir une copie d'extrait de registre de commerce de moins de 2 mois*)**

Nom/Prénom/Entreprise* : _____

Forme Juridique* : ☐ SàRL ☐ SàRL-s ☐ SA ☐ ASBL ☐ SCOL ☐ SNC ☐ SC ☐ SCI ☐ SECS ☐ AUTRE : _____ ☐ Sans Objet

Rue* : _____ N° : _____ Boîte : _____

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

Pays* : _____

N° TVA* : |__|__|__| - |__|__|__|__|__|__|__|__|__|__| N° Reg. Commerce* : |__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|

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

***Changement d'adresse Postale/Courrier* :**

Nom/Prénom/Entreprise* : _____

Forme Juridique* : ☐ SàRL ☐ SàRL-s ☐ SA ☐ ASBL ☐ SCOL ☐ SNC ☐ SC ☐ SCI ☐ SECS ☐ AUTRE : _____ ☐ Sans Objet

Rue* : _____ N° : _____ Boîte : _____

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

Pays* : _____

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

Conditions :
Les Conditions Générales de Vente sont d'application
Le présent avenant prolonge le contrat initial d'une durée minimale de 12 mois tacitement reconductible.

SIGNATURE

Fait en double exemplaire A :_____ le _____

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

(Nom, signature, qualité +tampon)

Pour Crossing Telecom

CONDITIONS GENERALES AU 01/02/2025

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 (SEPA ou autre. Dans le cas SEPA un formulaire annexe de Mandat SEPA),
- La date 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 conclu entre elles, 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 identifié 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, incluant les serveurs de stockage de données clients, 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, en voix commutée ou en VoIP avec interface digitale, par CT au client sur 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 dégrouper/supprimer le dégroupage à tout instant, sans demander l'autorisation préalable du client, afin de garantir la continuité du/des 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 TELEPHONIE FIXE

2.6.1 Service de Téléphonie Fixe : les Services (en ce inclus les Services VoIP avec interface digitale, et/ou Services VoBB et ceux offert via une ligne téléphonique analogique et ISDN) permettant au Client d'établir et/ou de recevoir, exclusivement à l'adresse indiquée au Contrat, des appels nationaux et/ou internationaux, via un numéro relevant du plan national ou international de numérotation téléphonique; le Service de Téléphonie Fixe exclut expressément les services de voix sur Internet associés à des numéros non géographiques nationaux ou internationaux.

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 de 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.

2.7 TELEPHONIE 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 VoI (Voice over Internet) : Service de Téléphonie Fixe sans qualité de service, de type « peer-to-peer », avec ou sans attribution de numéro d'appel (plage de numéro 20, laquelle n'est pas répertoriée et non liée au plan national de numérotation), utilisable sur un quelconque accès Internet et acheminé 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 auprès 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 de CT. Cela implique en outre que le client se soit assuré auprès de son fournisseur d'accès que son accès 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 différentes prestations reprises dans les tarifications VoIP 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 TELEPHONIE 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 de TELEPHONIE VoIP, soit vers un utilisateur d'un système de téléphonie classique (FIXE OU MOBILE) dans les pays accessibles/ou opérateurs accessibles désignés par CT.
- 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 commises par le client dans les différentes opérations effectuées 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/les numéro(s) d'appels configurés sur le central téléphonique virtuel sont sa propriété d'usage et qu'ils soient à tout instant activés, opérationnels et joignables.
- CROSSPBX® : marque enregistrée de CT se rapportant à une offre commerciale spécifique de VIRTUAL PBX fourni par CT
- 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 de la même manière qu'une minute d'appel sortant vers le numéro de destination du transfert d'appel. Des coûts de communication internationale peuvent être appliqués.
- 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
- FAX2MAIL: service permettant au client de souscrire auprès de CT à un numéro DID et de l'utiliser exclusivement comme numéro de fax lui permettant uniquement de recevoir des fax. Les fax envoyés vers ce numéro sont automatiquement digitalisés et transmis par e-mail en pièce jointe au format PDF à une adresse e-mail spécifiée par le client. Le client est responsable du bon fonctionnement de l'adresse e-mail de destination. Le client comprend et accepte que CT ne peut garantir un délai de livraison instantané entre le moment de l'entrée du fax sur le numéro et le moment de la livraison dans la boîte mail du client. Le client comprend et accepte que CT ne peut en aucun cas garantir la confidentialité du contenu du fax et de l'e-mail, et que CT ne peut à aucun moment transmettre un accusé de réception du fax. L'utilisation du service FAX2MAIL peut être limitée aux DID disponibles uniquement dans certains pays et/ou régions. Le client comprend et accepte que tous les types de DID ne peuvent être utilisés pour le service FAX2MAIL et que les DID utilisés pour ce service ne peuvent être utilisés simultanément pour émettre ou recevoir des appels vocaux.
- SOFTPHONE: CT peut décider de fournir au client un logiciel qui lui permettra de faciliter son utilisation du service. Un tel logiciel peut être utilisé comme périphérique pour émettre des appels ou toute autre option compatible faisant partie intégrante du service. L'utilisation d'un tel logiciel est soumise à l'ensemble des réglementations de protection de droits d'auteurs, de brevets et d'utilisation de logiciels.
- SMS: 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 qu'une telle fonctionnalité est soumise à une tarification spécifique qui sera communiquée au client par CT. 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.
- CALLER ID: en tant que partie du service les appels émis via le service afficheront l'information d'identification de l'appelant (CALLER ID) au destinataire de l'appel. Cependant, le client comprend et accepte que le Caller ID peut varier de temps à autres et ne reflète pas nécessairement le DID du client. CT ne peut être tenu responsable des conséquences pouvant survenir suite à l'affichage d'un CALLER ID différent chez le destinataire 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 / CTFIBRE / FTTH et seule la dénomination INTERNET sera utilisée pour désigner ADSL / CTFIBRE / 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 un média câblé ou non. (sur média fibre optique dans le cas FTTH, média Cuivre ou Fibre Optique dans le cas du CTFIBRE, 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 l'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 souscrit

2.8.3 ACCÈS ET INSTALLATION DU SERVICE D'ACCÈS 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, l'immeuble concerné doit disposer d'un raccordement souterrain à l'Infrastructure (y compris un point de terminaison), étant entendu que CT n'assure pas ce raccordement. A défaut d'un tel raccordement, CT ne peut garantir le respect des délais d'Activation convenus et n'est redevable d'aucune indemnité en cas de dépassement des délais prévus.

2.8.3.3 Le Client doit s'assurer de la compatibilité de l'Installation Client concernée (et notamment tous ordinateurs, télécopieurs, alarmes ou terminaux de paiement) ainsi que de la présence de tout câblage interne adéquat entre le point d'arrivée du raccordement souterrain dans son bâtiment et le point où doit être délivré le service, 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 inadapté de la formule du Service d'Accès Internet souscrite par le Client.

2.8.4 UTILISATION DU SERVICE D'ACCÈS 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 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 cette date. 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. Le Client informe CT en cas de perte ou 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 Lors de l'initialisation d'une session Internet, une adresse IP (Internet Protocol) de type privé et dynamique est attribuée au Client. CT se réserve le droit de modifier le type d'adressage 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 (WiFi) moyennant un code indiqué sur l'Equipement d'Accès, lorsque celui-ci le prévoit. Le client est responsable de la gestion de cet accès sans fils (WiiFi).
Les prestations reprises dans les tarifications 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 sur le réseau de CT ou des opérateurs 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 de communiquer à des tiers l'adresse IP sous laquelle le client se connecte au réseau. Le client reste le seul responsable des conséquences de cette divulgation. Cependant, sur décision unilatérale de CT, une adresse IP fixe peut être attribuée au client, de manière gratuite dans ce cas uniquement. En tant que prestataire gestionnaire des adresses IP attribuées au client, seul CT est en droit de décider de la mise en place obligatoire d'une adresse IP fixe sur la connexion du client, si celui-ci n'a pas opté volontairement pour un abonnement à une adresse IP fixe.
- 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
- 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 pour une ligne CT existante sur le site : https://www.crossingtel.lu / Rubrique Connectivité / ADSL ou CTFibre. Le Document Net Neutralité (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 habilité à prendre en vertu de l'article 2.8.4.8 ci-dessous.

2.8.4.8 CT est habilité 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 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.
- 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 clarté, un bridage induit une réduction du débit, susceptible d'impliquer par exemple un temps de téléchargement plus long, tandis qu'un blocage induit une interruption de tout ou partie du Service concerné pendant toute la durée de ce blocage.

2.9 VOIES LOUEES / VOIES LOUEES INTERNET / CONNECTFIBER

2.9.1 DEFINITION
Ligne physique ou virtuelle dédiée et de capacité déterminée et garantie pour du transfert de données/voix entre deux points déterminés (VOIES LOUEES) ou vers/en provenance de l'Internet (VOIE LOUEE INTERNET/CONNECTFIBER). Les médias de transmission peuvent être en cuivre, en fibre optique, ou tout autre, et sont sélectionnés exclusivement 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 fixée contractuellement 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 tarifications de CT sont:

- L'accès au service VL/VLI/CONNECTFIBER 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 mises à jour du service ou d'interventions locales sur le réseau, ceci en dehors des pannes générales qui pourraient survenir. CT informera le client par e-mail des opérations de maintenance planifiées uniquement. Le client ne peut exiger d'être tenu informé des opérations de maintenance urgentes. Pour ces mêmes raisons CT ne peut garantir le maintien d'une connexion permanente, ce que le client accepte spécifiquement.
- 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, y compris dans les 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 oeuvre, ainsi qu'à la formule commerciale sélectionnée par le client. L'accès au service nécessite également la compatibilité du modem/router de connexion avec l'ensemble de l'infrastructure informatique du client, ce dont le client doit s'assurer lors de la commande. CT n'assure 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 l'optimisation des placements sur des moteurs de recherche sur Internet (REFERENCEMENT), ou à la mise en place d'outils spécifiques sécurisés accessibles depuis Internet ou non (INTRANET PME / BUSINESS PARTNERS)

2.12 HEBERGEMENT / CLOUD / VM / Protection DDoS

2.12.1 HEBERGEMENT
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 Protection DDoS
Service de blocage et atténuation des cyberattaques de type Déni de Service sur les services d'accès Internet souscrits par le Client.

2.12.5 DESCRIPTION DU SERVICE

2.12.5.1 HEBERGEMENT/VM: 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 tarification 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, son accès privatif 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 mails ni en garantir la confidentialité ni 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.

2.12.5.2 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 tarifications de CT sont identiques au service HEBERGEMENT. CT met en oeuvre 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 via 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 la responsabilité technique de CT peut être démontrée, à l'exclusion de tous les cas de perte/altération/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. 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®.

2.13.1 MISE EN SERVICE
Concerne 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 oeuvres 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®
Service de site internet à développement automatisé soumis à licence d'utilisation à paiement récurrent.

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

2.14 PREPAIEMENT
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 Post Technologies/Cegecom 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 services 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 FORCE MAJEURE

Tout évènement extérieur, irrésistible et imprévisible (au sens du Code Civil et de la Jurisprudence) empêchant l'une 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, opérationnelle ou financière) d'un fournisseur de télécommunication lié directement ou indirectement à CT, la modification de toute règlementation 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 présenter un exemplaire des statuts et des modifications qui y auraient 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

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

4. ENTREE 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 12 mois, sauf mention contraire ou offres spéciales.

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 et notifiée sur le contrat

4.2.5 HEBERGEMENT / CLOUD : Le contrat est conclu pour une durée initiale de 12 mois, sauf mention contraire ou offres spéciales.

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, , sauf mention contraire ou offres spéciales.

4.2.9 SOHO RENT PHONES: Le contrat est conclu pour une durée initiale de 36 mois, sauf mention contraire ou offres spéciales.

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

4.3 RECONDUCTION

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 TELEPHONIE FIXE: 12 mois

4.3.2 VoIP / VIRTUAL PBX / MOBILE IP / CROSSPBX® : identique à la durée initiale, sauf CrossPBX® : 1 mois

4.3.3 ADSL / CTFibre: 12 mois, sauf mention contraire ou offres spéciales

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

4.3.5 HEBERGEMENT / CLOUD : 12 mois

4.3.6 Modulobox® RENT: 12 mois

4.3.7 Modulobox® LEASE: 1 mois

4.3.8 SOHO RENT PHONES: 1 mois

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

5. MODIFICATIONS DES CONDITIONS DU CONTRAT

5.1 Les modifications tarifaires sont portées à la connaissance du client par mise à disposition d'extraits actualisés de listes de prix es 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 en vigueur à 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 courrier 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) aura 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 irréfragablement acceptée.

5.6 Modification tarifaire des licences tierces (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'utilisation comprises dans le service fourni au client, sans que celui-ci ne puisse prétendre à un droit de résiliation anticipé, sauf si la variation tarifaire dépasse cinquante pour cent (50%) du tarif précédemment appliqué. Dans ce cas uniquement, le client dispose d'un droit de résiliation anticipé, conformément à l'article 11 des présentes conditions générales, endéans les 30 jours suivant l'application de la modification tarifaire intervenue, sans avoir à respecter l'échéance initialement convenue. Le client n'est cependant pas dispensé du paiement des factures suivant l'application de la modification intervenue. A défaut de résiliation par le client endéans les 30 jours suivant l'application de la modification tarifaire intervenue, celle-ci est irréfragablement acceptée.

6. OBLIGATIONS DE CT

6.1 SERVICE

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

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

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

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

6.1.5 Si le service offert doit être limité ou suspendu de façon durable en raison de nécessité de l'exploitation, CT s'engage à en informer les clients concernés et à 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 oeuvre pour répondre dans les meilleurs délais aux différents problèmes en fonction de leur gravité. Cet engagement n'est cependant valable que si les défectuosités trouvent leur origine au niveau des interfaces installés par CT ou au niveau des réseaux opérateurs. Sont spécifiquement exclus tous les problèmes liés aux logiciels des 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
- Numéro client auprès de CT
- Nom de la personne de contact
- Description du problème, service, 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 180,€ HT/heure, par tranches de 30 minutes indivisibles. Les déplacements sont en outre facturés 2,€ HT/km parcouru. (index à date de signature du contrat)

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 faillite de partenaires de CT ou opérateurs tiers ayant un lien direct ou indirect avec les services fournis par CT au 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 oeuvre 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 évènements naturels ne revêtant pas de caractère d'imprévisibilité et d'irrésistibilité, de conflits sociaux, faits de guerre, émeutes, épidémie, pandémie, ou tout autre évènement incontrôlable empêchant l'exécution normale du service.

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

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

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

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

6.3.2 SECRET DES COMMUNICATIONS : CT s'engage à respecter les 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 seront à cet effet conservées par CT pendant une durée de 6 mois exactement, sauf en cas d'ordonnance 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.. Le client comprend et accepte cette situation.

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'adaptation de son installation privée 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 tout 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 résilier 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 en cas de non-respect par le client 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 d'entretien et de maintenance dans la mesure où cela est nécessaire pour la bonne exécution du Contrat ou 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 chef.

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 ce 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 forfait type FLAT Rate incluent une liste de 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 irréfragablement 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 y ait besoin de sommation. A l'expiration de ce délai, CT suspendra l'intégralité des services souscrits par le client et qui n'auraient pas encore été suspendus, qu'ils soient concernés ou non par le défaut de paiement. La facture se verra majorée d'une indemnité forfaitaire de 160,€ HT minimum ou de 10% du montant restant dû si ce pourcentage excède ledit minimum dès transmission au service de recouvrement par voie juridique, ceci sans préjudice quant à tout frais d'huissier 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 ou refus de paiement d'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), c-à-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'échéance annuelle et devant être payée au plus tard le premier jour ouvré de la période couverte. A défaut, le service concerné est automatiquement suspendu, sans préjudice quant à toute action en recouvrement.

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

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

8.6 CONSTITUTIONS DE 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 10,€ HT par rappel 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 RETABLISSEMENT 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'huissier et judiciaires:

8.7.1 Téléphonie (inclus également VoIP/Mobile IP/Virtual PBX/CROSSPBX®/SOHO RENT PHONES): 25,€ HT

8.7.2 ADSL/CTFibre: 75,€ HT

8.7.3 Hébergement / Cloud / 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 et aux services de CT. Comme mentionné à l'article 7.2 il est tenu d'utiliser les services de CT en bon père de famille. En cas de défaillance provoquée sur tout ou partie de l'infrastructure et services CT par négligence ou comportement répréhensible de la part du client, le client est responsable pénalement, civilement et financièrement de tous les dommages causés, sans limitation. En outre, les frais de traitement de dossier et frais techniques seront portés en compte au client. Ceux-ci et leur condition d'application sont définis dans l'article 13 des présentes conditions générales, et leur paiement est soumis au 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 nés 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. En outre, dans le cas où l'échéance contractuelle est de moins de 12 mois à date de la cession, l'échéance contractuelle est automatiquement étendue à 12 mois minimum à partir de la date de cession, pour autant qu'aucune condition tarifaire sur les services souscrits avant la cession n'est revue à la hausse, pour quelque raison que ce soit entre la date de cession et la date de nouvelle échéance ainsi calculée. Si l'échéance contractuelle avant cession est supérieure à 12 mois, celle-ci reste inchangée.

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

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'ils soient 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 réputation de CT, 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 ouvertes endéans les 3 mois suivant la suspension des services par CT, CT est en 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 pas conformé à ses obligations nées du ou des contrats signé(s) entre CT et le client. Les sommes éventuellement encore dues jusqu'a 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 faillite, demande 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/Protection DDoS: 30 jours avant l'échéance - Tout mois entamé est dû dans son entièreté.

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 immédiate par le client.

11.3.1.5 VL/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 ANTICIPEE

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.

11.5 En 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 parfait état 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 les produits livrés et installés par CT ou ses prestataires est automatiquement annulée. Le client devient dans ce cas seul 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 une quelconque 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 procèdera aux modifications nécessaires, lorsque compatible et possible pour le compte du client afin de 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/VL/VLI/ConnectFiber

Toutes les factures sont payables par le client quelle que soit la personne qui les aura occasionnées. Les communications sont facturées conformément aux consommations enregistrées par le système de gestion du service de CT et seules 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 règles et législations relatives au contenu des informations de ses clients transitant ou stockées 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 certifiés comme 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 agrée 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)

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. La souscription à ce service nécessitant 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 gérés 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 concernant ces services sur l'infrastructure de CT 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 MODULOBOX® LEASE: Les conditions définies aux articles 12.3.1 et 12.3.2 sont d'application.

Tous les produits et services MODULOBOX® 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 choisir en lieu et place d'un prolongement de contrat en fin de période de procéder au rachat 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 débutera 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 informations par le client permettant la réalisation du service commandé, la facturation des mensualités débutera 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 toute preuve du respect des législations du CopyRight pour l'ensemble des contenus qu'il aurait publié via les services fournis par CT. Le client est responsable civilement, pénalement 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 présentes conditions ou d'une mauvaise utilisation du service. CT se réserve 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
- force majeure, évènements 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 utilisés 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 y afférent.

12.4.1.2 WEBDESIGN/PAO/INFOGRAPHIE: 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 tâche ultérieure ne sera exécutée avant réception de chacun des 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 replacera 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/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 régulations luxembourgeoise et étrangères en cours au moment de la signature du contrat. Le client comprend et accepte que ces régulations sont sujettes au changement sans 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 l'infrastructure nécessaire pour supporter le numéro. Le client reste seul responsable de toutes les charges dues à la compagnie de téléphone depuis laquelle 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 consommation 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 autre 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, pénalement, civilement et financièrement de tous les dommages causés à toute personne morale, physique ou association de fait. En outre les heures nécessaires à la réparation/rétablissement des services endommagés de 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 des 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 téléchargement 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 pour CT ou des tiers, directs ou indirects, sont strictement prohibées, 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 dommages causés à des tiers lésés, 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 lésés. (dans ce dernier cas, toute action de tiers lésés 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 lésés).

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 rapporter d'une manière directe ou indirecte et qui n'aurait pas été énoncé dans ces articles, CT se réserve le droit de facturer le client aux mêmes tarifs que décrits et pour des origines d'incidents causés par le client, sans préjudice quant à toute suite judiciaire qui pourrait y être donnée.

14. CONFORMITE REGLEMENT (UE) 2015/2120

14.1 CT conserve, dans la mesure des possibilités techniques, les données de trafic identifiés 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 durant leur période de conservation. Aucun traitement autre que celui nécessaire 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 toute formule tarifaire incluant un volume limité, et pour laquelle aucune restriction à l'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 revente 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 habilité à prendre des mesures de gestion raisonnable du trafic, lesquelles sont transparentes, non discriminatoires, proportionnées et nécessaires :

(i) pour offrir des niveaux de services techniques objectivement différents pour des catégories spécifiques de trafic ;

(ii) pour mettre en oeuvre une disposition législative ou réglementaire, voire une décision de justice ou administrative ;

(iii) 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 ;

(iv) 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 - INTRODUIRE UNE PLAINTE" disponible sur http://www.crossingtel.lu 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 strictement 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 divulguées 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

Selon 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 https://www.crossingtel.lu et sont réputées connues et acceptées par le client lors de se 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):