



**Tarifs informatifs des Suppléments Câblage Interne :**

Description	Tarif Unitaire HT
Main d'oeuvre au-delà de 2H par 1/2 heure supplémentaire et par homme	32,00 €
Fourniture et pose cable 4FO au-delà de 30ML dans support existant, par mètre linéaire	8,00 €
Fourniture et pose cable 4 paires cat.6 dans support existant, par mètre linéaire	6,00 €
Fourniture et pose extrémité RJ45 cat.6 (par extrémité)	30,00 €
Fourniture et pose de support type goulotte 22 x 12,5mm, par mètre linéaire	14,00 €
Client absent (délai prévenance minimum 24H)	75,00 €
Desserte non accessible nécessitant nouveau Rendez-Vous (cause client clairement identifiée)	75,00 €
Refus de travaux suite à devis	100,00 €

Conditions :

Les Conditions Générales de Vente et Conditions Particulières sont d'application

**SIGNATURE**

Fait en double exemplaire A : \_\_\_\_\_ le \_\_\_\_\_

Pour le client

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

Pour Crossing Telecom

(Nom, signature, qualité +tampon)

# 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 de 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 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.crossingtcl.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 d'accords avec un opérateur câblé ou fibre optique, en vue de dégroupage ou de 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  
Designe 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 offerts 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 classique. La 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 ITR), 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 VoIP (Voice over Internet) : Service de Téléphonie Fixe sans qualité de service, de type « peer-to-peer », avec un souscription 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 un 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. Les tarifs des services comprennent 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 tarifs 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 un service TELEPHONIE VoIP, soit en provenance d'un utilisateur d'un système de téléphonie classique (FIXE OU MOBILE) moyennant l'utilisation de la DID
- VoIP-OUT: désigne la possibilité donnée au client d'émettre des appels soit vers un autre client de CT ayant souscrit un 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 souscription des numéros et de toute option globale 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.crossingtcl.lu> dans la rubrique Documents. Le client comprend et accepte qu'il est de sa responsabilité d'assurer que qu'il s'agit de la bonne destination 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 offrir 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) sur l'écran du destinataire. 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 / FTBFIBRE / FTTH et seule la désignation INTERNET sera utilisée) désigne l'accès au service de CT (CTBREVÉ / 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 de FTBFIBRE, média Cuivre dans le cas de l'ADSL)

2.8.1 Service d'Accès Internet : le Service mis à disposition du Client via l'Infrastructure pour lui permettre d'accéder à Internet exclusivement à l'adresse indiquée au Contrat, et ce indépendamment de la technologie sous-jacente.  
Le service offert par CT est un service d'accès à Internet basé sur la technologie xDSL / Fibre Optique et postérieure équivalente, en fonction des accords d'interconnexion qui peuvent exister avec des opérateurs conformément aux lois et règlements en vigueur, et uniquement dans les zones couvertes par CT et communiquées au client sur simple demande.

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

2.8.3 ACCES ET INSTALLATION DU SERVICE D'ACCES INTERNET

2.8.3.1 Toute souscription au Service d'Accès Internet est soumise à éligibilité technique.

2.8.3.2 Pour avoir accès au Service d'Accès Internet, l'Immeuble concerné doit disposer d'un raccordement souterrain à l'Infrastructure (y compris un point de terminaison), étant entendu que CT n'assume 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, téléphones, 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'équipement d'Accès et de toute autre installation Client à la réglementation en vigueur et aux spécifications techniques dudit Service.

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

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

- Le Client autorise l'accès à l'Installation Client (en ce inclus son Equipement d'Accès) conformément à l'article 7.7 des présentes Conditions Générales pour permettre à CT de procéder à des interventions sur site ou à distance en relation avec le Service 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.
- 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'équipement 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'adresse IP en fonction des évolutions technologiques et/ou de ses configurations réseau. Le Client peut souscrire en option à une ou plusieurs adresses IP de type public, dynamique ou fixe.

2.8.4.6 Le Client pourra bénéficier, à partir et dans un périmètre limité autour de l'Equipement d'Accès, d'un Service d'Accès Internet sans Fil (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 fil (WiFi).

Les prestations reprises dans les tarifsications de CT sont:

- L'accès au service INTERNET est disponible 24h/24h et 7j/7j. Il est toutefois possible que l'accès soit rendu impossible pour de courtes périodes pour des raisons de maintenance, de mise à jour du service, ou d'interventions sur le réseau, ceci en dehors de pannes générales qui pourraient survenir, ce que le client comprend et accepte. Le client ne peut exiger d'être tenu préalablement informé des maintenances. Pour ces mêmes raisons, CT ne peut garantir le maintien d'une connexion permanente, ni aucun délai précis de remise en service en cas de panne sur le réseau de CT ou des opérateurs techniques fournissant la ligne serveur 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 fixe 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 individuelle 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 un ligne ou service en consultant le site <https://www.crossingtcl.lu/documents/NetNeutrality.pdf> fournit de plus amples détails sur le débit maximal, le débit normalement disponible et le débit minimal, lesquelles relèvent d'une obligation de résultat dans le chef de CT, sans préjudice des mesures que CT est habilitée à prendre en vertu de l'article 2.8.4.8 ci-dessous.

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

- Pour offrir des niveaux de services techniques objectivement différents pour des catégories spécifiques de trafic
- Pour mettre en œuvre une disposition législative ou réglementaire, voire une décision de justice ou administrative ;
- Pour préserver l'intégrité et/ou la sécurité de l'Infrastructure, des services fournis par l'intermédiaire de ce réseau et des serveurs
- 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 santé, un bridage induit une réduction de débit, susceptible d'impliquer par exemple un temps de téléchargement plus long, tandis qu'un blocage induit une interruption de la connexion ou l'absence du Service concerné pendant toute la durée de ce blocage.

2.9 VOIES LOUEES / VOIES LOUEES INTERNET / CONNECTIFIBER

2.9.1 DEFINITION  
Ligne physique ou virtuelle dédiée et de capacité déterminée et garantie pour le transfert de données/voix entre deux points déterminés (VOIES LOUEES) ou vers/en provenance de l'Internet (VOIE LOUEE INTERNET/CONNECTIFIBER). Les médias de transmission peuvent être en cuivre, en fibre optique, ou tout autre, et sont sélectionnés 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 fixe ou virtuelle est dédiée au client, disponible en fonction des accords d'interconnexion qui peuvent exister avec des opérateurs conformément aux lois et règlements en vigueur. Les différentes prestations reprises dans les tarifsications de CT sont:

- L'accès au service VL/VL/CONNECTIFIBER est disponible 24h/24h et 7j/7j. Il est toutefois possible que l'accès soit rendu impossible pour de courtes périodes pour des raisons de maintenance, de mises à jour du service ou d'interventions locales sur le réseau, ceci en dehors de 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 de 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 spécifications techniques de CT.
- 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 œuvre, ainsi qu'à la formule commerciale sélectionnée par le client. L'accès géographique est également garanti par l'éligibilité de 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'assume pas de facto la mise à disposition, la vente ou la location d'un tel matériel. Le client a en charge d'effectuer toutes les interventions nécessaires à l'intégration du service fourni par CT dans son infrastructure privée et son bâtiment. CT a en charge d'assurer les éventuels raccordements publics nécessaires à la mise en service du service souscrit et sa mise à disposition à l'entrée du ou des bâtiments indiqués lors de la souscription par le client. Toute intervention privée et/ou intérieure au(x) bâtiment(s) du client est à charge exclusive du client.

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

2.11 WEBDESIGN / PAO / INTRANET PME / BUSINESS PARTNERS / REFEREMENT  
Designe 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 relative à la mise en œuvre de placements sur des moteurs de recherche sur Internet (REFEREMENT), ou à la mise en place d'outils spécifique sécurisés accessibles depuis Internet ou non (INTRANET PME / BUSINESS PARTNERS)

2.12 HERBERGEMENT / CLOUD / VM / Protection DDoS

2.12.1 HERBERGEMENT  
L'hébergement d'un site internet est un espace physique sur un système de stockage informatique utilisé par le client pour y stocker les données de son site, ainsi que les données de son serveur. L'opérateur de ce service 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  
Service 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 HERBERGEMENT/VM: Service d'hébergement de site Internet ou de serveur Internet, disponible en fonction des accords d'interconnexion existants avec des opérateurs conformément aux lois et règlements en vigueur. Les différentes prestations reprises dans les tarifsication de CT sont:

- La mise à disposition d'un espace de stockage souscrit par le client sur l'Infrastructure de CT, dont la localisation et le type sont exclusivement sélectionnés par CT, permettant le stockage des données client, leur accès depuis 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 et 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 antisipam/antivirus sur les boîtes e-mail du client stockées dans l'espace dédié au client. Le client reconnaît et accepte que les solutions antisipam/antivirus installées sur l'Infrastructure de CT utilisent des techniques de vérification de contenu des messages e-mail. 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 tarifsications de CT sont identiques au service HERBERGEMENT. CT met en œuvre tous les moyens de sécurisation de l'accès aux données du client stockées sur les serveurs de CT, mais ne peut en aucun cas être tenu responsable en cas de vol de données ou d'intrusion par des tiers non autorisés. CT ne peut être tenu responsable pour la perte ou l'endommagement de données résultant de fausses manipulations du client ou d'incidents techniques lorsque le client n'a pas souscrit à une option de sauvegarde de données de minimum 7 jours. Etant donné les risques liés à l'utilisation des services CLOUD 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  
Concerner toute opération préliminaire nécessaire à l'activation et la mise en route du service commandé, et devant être effectuée pour permettre au client de procéder à une utilisation normale du service commandé.

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

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

2.13.4 LICENCE UTILISATEUR  
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 et hébergement de sites Internet sur mesure développé par CT.

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

2.13.8 CABLEAGE INTERNET



## 10. SUSPENSION DU CONTRAT

**10.1** En cas de non-paiement d'une facture à la date limite de paiement, CT se réserve le droit de suspendre sans mise en demeure ni indemnité la totalité des services offerts au client, qu'il s'agisse ou non concernés directement par la facture émise. Les frais de retard, de service, 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 comportements d'utilisation du service, en cas d'infraction à la législation, en cas d'atteinte à la sécurité ou la confidentialité de CT ou en cas de comportement répréhensible, et dans tout autre cas pouvant porter préjudice directement ou indirectement à CT ou à ses clients et fournisseurs.

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

**10.4** En cas de non-paiement de l'intégralité des factures ouvertement endéans les 3 mois suivant la suspension des services par CT, CT 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 encoré dues jusqu'à la date anniversaire de chaque contrat résilié de cette manière seront alors facturées de plein droit au client.

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

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

### 11.2 AUTOMATIQUEMENT

L'ensemble des contrats signés entre CT et le client prendront fin de plein droit, sans avertissement, préavis ni indemnité, en cas de faillite ou 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** 1 ligne téléphonique 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/VL/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/PAD/Référenceur: 90 jours avant l'échéance si renouvellement automatique prévu

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

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

### 11.4 RESILIATION ANTICIPÉE

Dans tous les cas, la résiliation anticipée du contrat par l'Une des parties implique la facturation du solde restant dû de tous les frais, consommations et abonnements du contrat au moment de la résiliation jusqu'à la date anniversaire du contrat signé dans les cas décrits à l'article 11.1 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 d'origine intacts, le client sera tenu responsable du contenu et de la confidentialité des 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 des conditions ci-dessus n'est respectée 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. Le client est tenu responsable de toute modification matérielle ou de configuration qui procédera 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/VL/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 ne sera des 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 et toute utilisation entraînera la rupture immédiate et sans préavis du contrat par CT ainsi que la facturation intégrale du solde restant dû jusqu'à date de déchéance 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 agréé par CT sont à la charge du client, sans préjudice quant à toute autre action judiciaire.

**12.3 Services ModuloBox® et autres services web à paiement récurrent (sauf CLOUD)**

**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, aucune 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 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, ou autres 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 mensuels 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 cette demande, le renouvellement peut être prolongé pour une période 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 destinées à distribuer le produit ou service souscrit et ne sont pas destinées à être utilisées par le client.

**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 de CT est effectuée par CT sur la base de la consommation réelle de services de CT. La 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 débitera 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 décompte.

**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 droits du Copyright en vigueur dans le cadre le plus restrictif de chaque pays où le service accessible pourra être consommé. 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 publiés 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 moralité ou à bonne mœurs 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 pour 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, événements ou incidents indépendants de la volonté de CT
- faute, négligence, omission ou défaillance d'un tiers sur lequel CT n'a aucun pouvoir de contrôle ou de surveillance; l'éventualité d'un arrêt temporaire du service, involontaire, d'origine interne ou externe, ou volontaire pour cause d'amélioration du service, ne pourra en aucun cas servir de prétexte à une demande de dommages et intérêts ni à une demande de résiliation anticipée. CT n'exerce pas de contrôle continu et intégral sur le contenu émis par le client. En aucun cas CT ne saurait voir sa responsabilité engagée à la suite de toute action ou recours de tiers, notamment du fait que:
- 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/PAD/INFOSERVICES

#### 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/PAD/INFORMGRAPHIE:** 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 et 70% lors de la signature graphique, 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 remplacera la réalisation dans son calendrier de production. Cependant, en cas de réception tardive des informations du

client nécessaires à la production, CT s'engage à ne pas excéder un délai de 6 (six) mois à date de réception des informations pour entamer la réalisation.

#### 12.4.2 RESPONSABILITES

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

### 12.5 HEBERGEMENT/CLOUD/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 oeuvre 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 TELEPHONE VOIP/VIRTUAL PBX/CROSSPBX®

**12.6.1 Numéros DID/Internationaux:** ces numéros sont fournis sur base des réglementations luxembourgeoise et étrangères en cours au moment de la signature du contrat. Le client comprend et accepte que ces réglementations 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 du 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 de 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 oeuvre afin de procurer au client les meilleures conditions de communication possibles correspondant au profil de consommation souscrit, sans 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/établissement 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 unilatérale 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 de 2.500,€ (deux mille cinq cents euros) HT par heure, additionnés 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 données additionnelles de l'infrastructure 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 suivant 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 fins d'utilisation marketing. Au delà de la période de 6 mois, sauf en cas d'ordonnance judiciaire ou dossier juridique/ 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 pré 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. Les services d'accès Internet sont fournis en termes de bande passante en fonction de la configuration 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 garanti 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 à:

- (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 ;

**14.7** pour réduire au minimum les effets d'une congestion ou d'une perturbation temporaire ou exceptionnelle de l'infrastructure pour autant que les types de trafic équivalents fassent l'objet d'un traitement identique.

**14.8** 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 <https://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 suivant 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 sa souscription au service correspondant ainsi que lors de toute modification de celles-ci en respect de l'application des art. 5.3 à 5.5 des présentes conditions.

## 18. NULLITE

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

## 19. REGLEMENT JUDICIAIRE

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

## 20. DROIT APPLICABLE

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

Le : \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
Pour le client: (Signature + Tampon): \_\_\_\_\_

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

**1. OBJET**

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

**2. DEFINITION**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**4. ACHAT, LOCATION, LEASING FINANCIER DU MATERIEL**

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

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

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

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

**5. DUREE DU CONTRAT, RECONDUCTION ET PREAVIS**

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

**6. FACTURATION**

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

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

**7. MODALITES DE PAIEMENT**

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

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

**1. DEFINITION**

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

**2. DUREE, RESILIATION, PREAVIS, RECONDUCTION**

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

**3. ASSURANCE**

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

**4. PROPRIETE**

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

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

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

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

**5. OBLIGATIONS DU CLIENT**

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

**6. NULLITE**

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

**7. VALIDITE DES CONDITIONS GENERALES**

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

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

**1. DEFINITIONS**

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

**2. OBJET**

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

**3. SOUSCRIPTION**

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

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

**4. RESPONSABILITES**

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

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

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

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

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

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

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

#### 5. PAIEMENTS

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

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

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

#### 1. Objet

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

#### 2. Période

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

#### 3. Conditions Tarifaires

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

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

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

#### 4. Résiliation Anticipée

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

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

#### 1. OBJET

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

#### 2. DEFINITION

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

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

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

#### 3. DEROULEMENT :

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

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

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

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

Le \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ à \_\_\_\_\_

Signature + Tampon