

CONTRAT D'ABONNEMENT TV-SURF

Partie réservée à P&TLuxembourg

N° client _____

N° compte _____

N° commande _____

INFO CLIENT

Nom et prénom ou raison sociale

 Je suis déjà client des P&TLuxembourg avec le numéro téléphonique suivant

Votre compte P&TLuxembourg (inscrit sur l'entête de votre facture/extrait de compte des Télécommunications)

NOUVEAU CLIENT

 Privé (veuillez joindre une photocopie de votre carte d'identité ou passeport)Date de naissance carte d'identité passeport N° Société (veuillez joindre une copie de vos statuts publiés au Mémorial, Recueil spécial, et vos procurations s'il y a lieu)

N° R.C. N° TVA Rubrique de l'activité principale dans l'Annuaire Professionnel

ADRESSES

ADRESSE ACTUELLE

N° et rue Code postal et localité

Moyens pour vous contacter Tél. Fax GSM E-Mail

ADRESSE D'INSTALLATION

 Idem adresse actuelle

N° et rue Code postal et localité Etage/Appartement

Ancien propriétaire: Nom et prénom Ancien n° de téléphone

ADRESSE DE FACTURATION

 Idem adresse actuelle Idem adresse d'installation

N° et rue Code postal et localité

DÉTAILS

Date de mise en service souhaitée / /

PRIX

(abo. Mensuel TTC, au moment de la souscription)

REMARQUES

(réservé à l'EPT ou au câblo-opérateur)

USER NAME

 Je dispose actuellement d'un abonnement Internet auprès de P&TLuxembourg (Cube, accès identifié ou autre)

Mon User Name est _____

(Cet accès sera conservé pour accès à distance)

 Je ne dispose pas encore d'un abonnement Internet auprès de P&TLuxembourg. Je souhaite obtenir le User Name suivant _____

(Maximum 8 lettres en minuscules et sans caractères spéciaux : é, à, %, & etc. et sous réserve de disponibilité)

Le User Name définit l'adresse e-mail par défaut. Exemple: User Name = jschmit → e-mail: jschmit@pt.lu

INSCRIPTION DANS LE RÉPERTOIRE E-MAIL

 Secret Public

Le responsable du traitement des données à caractère personnel est l'Entreprise des Postes et Télécommunications (P&TLuxembourg), adresse postale L-2020 Luxembourg. Les demandes d'accès aux données à caractère personnel et de rectification de celles-ci peuvent être adressées aux coordonnées indiquées en bas du présent formulaire. P&TLuxembourg pourra utiliser les données à caractère personnel à des fins de prospection commerciale, sauf opposition du titulaire. Les données à caractère personnel en question sont susceptibles d'être communiquées à tout service de P&TLuxembourg, ou toute personne physique ou morale tierce travaillant pour le compte de P&TLuxembourg. La communication à ces tiers est limitée aux données dont ils ont besoin pour exécuter leurs missions pour P&TLuxembourg. Les données en question sont conservées aussi longtemps que la prestation des services et les obligations légales le nécessitent. La réponse aux questions posées en relation avec les données à caractère personnel est obligatoire, le défaut de réponse ayant pour conséquence la non-exécution du contrat ou du service par P&TLuxembourg.

Le (La) soussigné(e) déclare avoir lu et approuvé les conditions générales applicables aux services de télécommunication de P&TLuxembourg et les accepte.

Il (Elle) en accepte spécialement et expressément les clauses 6.4., 7.5., 7.6., 7.7., 7.8., 13., 17.2. et 17.3. des conditions générales applicables aux services de télécommunication

Le (la) soussigné(e) déclare avoir lu et approuvé les conditions particulières applicables au service TV-SURF.

Signature* du titulaire

Lieu et date

* Pour les firmes et associations, cachet et/ou nom et qualité du signataire

Veuillez renvoyer ce document à P&TLuxembourg à l'adresse ci-dessous



P&TLuxembourg · Division des Télécommunications
Centre d'Accueil Clients · L-2999 Luxembourg · www.ept.lu
Tél. gratuit: 12 422 · Fax gratuit: 12 423



CONDITIONS PARTICULIÈRES TV-SURF

Partie réservée à P&TLuxembourg

N° client _____
N° compte _____
N° commande _____

1. - CHAMP D'APPLICATION

1.1. TVSurf est un service offert par l'Entreprise des Postes et Télécommunication, ci-après «EPT», dont le siège social est établi à L-2020 Luxembourg. La société de télédistribution concernée, assure pour l'EPT le rôle de sous-traitant. L'EPT est le prestataire du service TVSurf, défini dans l'Art. II, ci-dessous. L'EPT se réserve le droit de faire appel à une tierce société pour faire le raccordement chez le client.

1.2. Les présentes Conditions Particulières énumèrent l'ensemble des droits et obligations de l'EPT, de la société de télédistribution concernée et de leur clientèle dans le cadre du service TVSurf.

2. - OBJET DU SERVICE

2.1. TVSurf est un accès Internet haute vitesse par le réseau de télédistribution de la société de télédistribution concernée. Il est destiné aux clients résidentiels. L'EPT est le service provider pour l'accès Internet.

2.2. Il convient de distinguer essentiellement deux types de réseaux sur lesquels TVSurf est commercialisé. Sur base du contrat d'abonnement TVSurf, le client est préalablement informé sur quel type de réseau il est raccordé. (voir aussi Art. III.3.)

2.2.1. Réseau unidirectionnel: c'est un réseau au travers duquel les données ne peuvent circuler que dans un seul sens, en l'occurrence le trajet réseau-client.

2.2.2. Réseau bidirectionnel: c'est un réseau au travers duquel les données peuvent circuler dans les deux sens, en l'occurrence le trajet réseau-client et le trajet client-réseau.

3. - CONDITIONS DE SOUSCRIPTION

3.1. Sur un réseau unidirectionnel, le client doit être titulaire d'un abonnement téléphone (analogique ou ISDN NT2AB) auprès de l'EPT et être titulaire d'un abonnement télédistribution auprès de la société de télédistribution concernée. Sur un réseau bidirectionnel, le client doit uniquement être titulaire d'un abonnement télédistribution auprès de la société de télédistribution concernée.

3.2. Sur un réseau unidirectionnel, le client doit avoir rempli ses obligations de paiement de l'abonnement téléphone auprès de l'EPT et de l'abonnement télédistribution auprès de la société de télédistribution concernée. Sur un réseau bidirectionnel, le client doit avoir rempli ses obligations de paiement de l'abonnement télédistribution auprès de la société de télédistribution concernée, ainsi que ses obligations de paiement envers la société chargée de l'installation.

3.3. La souscription à TVSurf s'effectue par écrit dans les points de vente déterminés par l'EPT, moyennant le contrat d'abonnement TVSurf.

3.4. Le client s'engage à informer les sociétés EPT et la société de télédistribution concernée, dans les meilleurs délais, de tout changement d'adresse.

4. - MATÉRIEL REQUIS.

4.1. Sur un réseau unidirectionnel, le client doit disposer d'un ordinateur personnel équipé d'une carte Ethernet. Sur un réseau bidirectionnel, un ordinateur personnel muni d'une carte Ethernet ou d'un port USB peut être utilisé.

5. - MATÉRIEL MIS À DISPOSITION

5.1. L'EPT met à disposition le modem-câble adapté au réseau et à l'ordinateur du client. Au moment de la résiliation, le modem-câble installé doit être restitué à l'EPT en bon état de marche.

5.2. Le client s'interdit de faire usage de tout autre matériel que le modem-câble et les câbles mis à sa disposition par l'EPT.

5.3. Le client s'engage à conserver le modem-câble mis à sa disposition en «bon père de famille».

5.4. Le client sera responsable de toute perte et de tout dégat causé au modem-câble, quelle qu'en soit la raison. Il devra en avvertir sans délai l'EPT et se verra facturer les frais de réparations ou de remplacement du matériel concerné selon le tarif en vigueur au moment de la déclaration de perte ou de dégradation.

6. - MISE EN SERVICE

6.1. Outre la date de mise en service souhaitée, indiquée sur le contrat d'abonnement TVSurf, l'EPT et la société chargée de la mise en service proposeront une date d'installation au client. Les prestataires s'efforceront de respecter la date de mise en service, étant entendu qu'aucun retard éventuel ne pourra donner lieu à indemnité.

6.2. L'EPT et la société chargée de la mise en service sont les seules habilitées à assurer les travaux d'installation, de réparation et d'entretien des réseaux téléphone et télédistribution, du raccordement jusqu'au modem-câble inclus.

6.3. L'EPT et la société chargée de la mise en service réalisent chez le client les modifications d'installation intérieure nécessaires à la mise en service et au bon fonctionnement de TVSurf.

6.4. Le raccordement et le fonctionnement du PC et de tout appareil périphérique au PC ne font pas partie des prestations de l'EPT et de la société chargée de la mise en service: si ces mêmes équipements n'ont pas été fournis par les prestataires.

7. - LE PRIX

Le prix des services fournis dans le cadre de TVSurf s'établit comme suit:

7.1. Frais d'installation et/ou d'initialisation: La souscription de l'abonnement TVSurf donne lieu au paiement de frais d'installation et/ou d'initialisation aux tarifs indiqués sur le contrat d'abonnement TVSurf et reconnus préalablement par le client.

7.2. Abonnement: La mise à disposition du service TVSurf donne lieu au paiement d'un abonnement mensuel payable à la fin de chaque mois.

8. - FACTURATION

8.1. Le montant de l'abonnement mensuel TVSurf sera facturé au tarif en vigueur par l'EPT. Ce montant ne reprend ni le montant de l'abonnement mensuel demandé par le fournisseur du service de téléphonie, ni le montant de l'abonnement télédistribution facturé par la société de télédistribution concernée

8.2. L'abonnement mensuel TVSurf est dû à partir du jour de la mise en service du raccordement, jusqu'au jour où la résiliation prend effet.

8.3. Pour les clients abonnés au service de téléphonie EPT, le montant facturé de l'abonnement TVSurf sera intégré dans la facture mensuelle de l'abonnement téléphone. Pour les autres clients, la facture est établie une fois par mois sans que les cycles de facturation tiennent compte des mois calendriers. L'EPT peut toutefois prévoir des périodes plus étendues ou plus courtes sous réserve d'en informer le client à l'avance.

8.4. Les factures sont payables intégralement sans escompte dans un délai de quinze jours prenant cours le lendemain du jour de leur envoi.

8.5. Les prestataires EPT et la société de télédistribution concernée ont le droit de suspendre ou de résilier d'office l'accès Internet TVSurf, sans indemnité au profit du client et sans préjudice du paiement des factures, si celles-ci n'ont pas été payées dans le délai prévu à l'article VIII.4.

9. - CONTESTATION DES FACTURES

9.1. Les documents de comptabilité tenus par l'EPT font foi jusqu'à preuve du contraire pour le décompte entre parties.

9.2. La contestation éventuelle d'une facture doit être introduite par écrit auprès de l'EPT endéans les dix jours de l'envoi de ladite facture, la date du tampon postal faisant foi.

9.3. Lorsque les contrôles effectués sur base de cette contestation font apparaître des erreurs ou défauts à la facture contestée les sommes payées en trop seront remboursées au client. Sur un réseau unidirectionnel, s'il est impossible de reconstituer la consommation effective, la moyenne de consommation relative aux trois dernières factures est mise en compte en lieu et place de la facture contestée.

9.4. L'introduction de la contestation écrite ne décharge pas le client du paiement de la facture contestée. Il peut cependant, si le montant le justifie, demander à l'EPT de ne lui facturer qu'une moyenne en attendant que le contrôle à effectuer par l'entreprise soit terminé.

10. - RESPONSABILITÉ DU CLIENT

10.1. Le client est tenu de préserver de tous dégâts les installations et le matériel que l'EPT et la société de télédistribution concernée lui ont confiés. Il n'est pas autorisé à ouvrir ou à démonter ses installations ou ce matériel.

10.2. Le client est responsable des dommages et dérangements causés aux installations qui lui sont confiées par l'EPT et la société de télédistribution concernée et ce par sa propre faute ou celle d'un tiers qui a utilisé ses installations, par une manœuvre illicite manifeste, par le raccordement et le fonctionnement anormal d'équipements privés, par le feu ou par l'eau.

10.3. Les frais occasionnés pour la réparation de ces dommages, y compris les frais de recherche et de déplacement, sont à charge du client. Il en est de même en cas de demandes d'intervention injustifiées.

10.4. En cas de résiliation, le client est tenu de restituer à l'EPT ou auprès de la société de télédistribution concernée le modem-câble mis à sa disposition et ce dans un délai de 5 jours ouvrables à dater de la date de résiliation effective. En cas de non restitution, l'EPT se réserve le droit de facturer au client un montant équivalent à la valeur résiduelle du modem-câble mis à disposition.

11. - RESPONSABILITÉ DES PRESTATAIRES

11.1. L'EPT et la société chargée de la mise en service procèdent aux travaux dans les meilleurs délais, en fonction des possibilités techniques, de leur charge de travail et de leurs moyens. Ils prennent soin de ne pas abîmer les locaux du client au-delà des traces inévitables inhérentes aux travaux d'installation à effectuer.

11.2. L'EPT et la société de télédistribution chargée assurent le bon fonctionnement de leurs installations et équipements. Ils les remettent en état sur demande du client dans les meilleurs délais, en fonction de leur charge de travail et de leurs moyens.

11.3. Le prix de l'abonnement TVSurf est remboursé à la demande du client si une interruption du service y relative ne lui incombant pas a persisté pendant cinq jours après que le client en a informé le service des dérangements, à moins qu'il ne s'agisse d'un cas de force majeure.

12. - CLAUSE LIMITATIVE DE RESPONSABILITÉ

L'EPT et la société de télédistribution concernée ne peuvent, sauf faute ou faute commise dans l'intention de nuire et dûment constatée par la juridiction compétente, être rendus responsables ni de dommages indirects ni de bénéfices non réalisés suite au non-fonctionnement ou au fonctionnement défectueux du service.

13. - UTILISATION DES SERVICES

13.1. Le client déclare connaître le fonctionnement de l'accès à Internet et le fonctionnement de l'Internet, et utilisera les services mis à sa disposition l'EPT «en bon père de famille», c'est-à-dire dans le respect de toutes les conventions internationales, lois, règlements et règles d'usage qu'elles soient en vigueur ou qu'elles soient appelées à le devenir en cours d'application de l'abonnement.

13.2. Abuser du système est strictement interdit. En cas d'abus, l'EPT se réserve le droit de résilier ou de modifier immédiatement l'accès au service Internet et de facturer les frais engendrés par l'abus du système par le client.

Ci-après se trouve une liste d'actions définies comme abus du système. Cette liste n'est pas exhaustive, toute action pour laquelle un doute existe doit être soumise à l'EPT pour évaluation (tél.: 12422 (gratuit); fax: 12423 (gratuit); e-mail: internet@pt.lu).

Les actions qui constituent un abus du système comprennent, mais ne se limitent pas à:

1. toute tentative de contourner les mesures d'authentification des usagers ou de sécurité de tout hôte (ordinateur qui exécute des applications), réseau ou abonnement de l'EPT ou d'Internet en général ("cracking");
2. toute tentative, quelle qu'en soit la nature, pour interférer avec ou de refuser le service à tout utilisateur ou hôte sur Internet;

3. la contrefaçon de courrier électronique ou de messages USENET, de quelque manière que ce soit;

4. l'envoi de quantités volumineuses de courrier électronique non sollicité ("junk mail", "spamming"); ceci comprend l'inclusion ou la tentative d'inclusion d'adresses de courrier électronique à toute liste d'envoi pour courrier électronique sans l'accord préalable et explicite du destinataire;

5. transférer ou envoyer des "chaînes de lettres" (transferts multiples) de quelque nature que ce soit;

6. l'envoi de messages non appropriés aux groupes de nouvelles USENET, p.ex. l'envoi sans discrimination d'un nombre élevé de messages non sollicités ("spamming") à des groupes de nouvelles ou l'envoi de fichiers binaires encodés à des groupes de nouvelles USENET dont le nom n'indique pas clairement qu'ils existent à cette fin;

7. la tentation d'annuler, de remplacer ou d'interférer autrement avec du courrier électronique ou des messages USENET autres que ceux qui sont originaires du client même;

8. le harcèlement, qu'il résulte du langage, de la fréquence ou de la taille du message;

9. l'utilisation d'un accès chez un autre ISP pour promouvoir un site web de l'EPT d'une manière non appropriée et/ou abusive;

10. l'utilisation d'un accès ou d'une connexion réseau de l'EPT pour rassembler des réponses à des messages envoyés via un autre ISP qui ne respectent pas les présentes règles ou celles de l'autre ISP;

11. la revente des services de l'EPT à des tiers qui n'acceptent pas les présentes règles.

13.3. Le client s'engage à respecter de manière stricte toutes les instructions émanant de l'EPT et de la société de télédistribution concernée concernant l'utilisation du Service Internet de l'EPT et le matériel mis à disposition.

13.4. Le client s'abstient de toute utilisation de TVSurf pour toute action qui pourrait avoir pour effet de porter atteinte au bon fonctionnement des services TVSurf ou de mettre en péril l'usage ou la capacité des performances pour les autres utilisateurs, notamment en générant une grosse quantité de trafic injustifiée ou d'endommager ou détruire la probité des données informatiques.

13.5. Le client est tenu seul responsable du contenu de sa page personnelle sur «Webplaza»

13.6. Sans préjudice de faculté de résiliation de plein droit prévue ci-dessus, l'EPT et la société de télédistribution concernée pourront suspendre sans préavis les services mis à disposition du client lorsqu'il existe des raisons sérieuses de presumer que celui-ci exerce des activités illicites à l'aide de ces services ainsi que lorsque l'EPT et la société de télédistribution concernée en sont requis par une autorité judiciaire, une autorité de police ou toute autre autorité administrative en vertu de la loi.

14. - PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

14.1. La protection des données à caractère personnel est régie par les stipulations de la législation luxembourgeoise applicable.

15. - RÉSILIATION DU CONTRAT

15.1. L'abonnement TVSurf se contracte à durée indéterminée.

15.2. Le client qui désire résilier son abonnement TVSurf doit introduire une demande écrite auprès d'un prestataire au moins quinze jours avant la fin du mois.

15.3. Tout client déménageant et n'étant plus de ce fait raccordé au réseau de télédistribution de la société de télédistribution concernée peut résilier son abonnement de plein droit selon les délais prévus à l'art. XV.2.

15.4. Les prestataires ont le droit de suspendre ou de résilier d'office l'abonnement TVSurf, sans indemnité au profit du client et sans préjudice du paiement des factures, si celles-ci n'ont pas été payées dans les délais prévus à l'article VIII, alinéas 5.

15.5. Lorsque la gravité de la situation ou l'intérêt des services de télécommunication ou de télédistribution l'exigent, les prestataires ont le droit de suspendre d'office l'abonnement TVSurf sans indemnité au profit du client et sans préjudice du paiement des factures.

Si le client ne se conforme pas aux prescriptions légales sur les services de télécommunication et de télédistribution ou aux présentes Conditions Particulières

Si le client a procédé à des détériorations répétées et malveillantes des équipements et installations des prestataires ou s'il a toléré qu'un tiers y procède.

15.6. La lettre de suspension ou de résiliation, envoyée sous recommandation postale, fixe la date à laquelle la suspension ou la résiliation prend effet. La suspension persiste jusqu'à ce que le client apporte la preuve qu'il a rétabli sa conformité avec les présentes Conditions Particulières ou jusqu'à ce que la juridiction compétente l'ait invalidée.

15.7. Le rétablissement éventuel du service TVSurf se fait dans les délais usuels et dans la limite des possibilités techniques. Le prix pour le rétablissement du service est de 37,18 EUROS.

16. - CESSION ET TRANSMISSION

16.1. Le contrat d'abonnement n'est ni cessible, ni transmissible que ce soit en tout ou en partie. Le client s'interdit en conséquence de concéder à quiconque contre rémunération l'usage de tout ou partie du service dont il dispose en vertu de l'abonnement.

17. - DISPOSITIONS DIVERSES

17.1. Au cas où l'une ou l'autre des clauses, conditions générales ou particulières, ne serait pas valable ou applicable par l'effet de la loi, le contrat d'abonnement en tant que tel n'en sera pas affecté. Les parties s'efforceraient en ce cas de substituer à la clause invalidée une clause valide se rapprochant le plus possible de leur commune intention.

17.2. Toute modification ou ajout aux présentes Conditions Particulières et au contrat d'abonnement TVSurf doit se faire par écrit.

17.3. Les présentes Conditions Particulières et le contrat d'abonnement TVSurf sont régis par le droit luxembourgeois avec attribution de juridiction exclusive aux tribunaux du Grand-Duché de Luxembourg.

Le (la) soussigné(e) déclare avoir lu et accepté les présentes conditions particulières et accepte plus particulièrement les articles 12, 14 et 17, ainsi qu'il (elle) déclare avoir reçu un exemplaire, et avoir pris connaissance des conditions générales applicables aux services de télécommunications de l'EPT, et d'en accepter les termes et conditions.

Lu et approuvé

Nom et prénom (personne physique, et pour société, son représentant légal)

Lieu et date Signature du titulaire

