

# CONDITIONS SPECIFIQUES DES SERVICES ACCES INTERNET HAUT DEBIT PAR CABLE TV

## 1. APPLICATION

Les présentes Conditions Spécifiques sont applicables uniquement aux contrats concernant les services d'accès Internet haut débit par le câble TV d'Orange Communications Luxembourg. Les présentes Conditions Spécifiques complètent les Conditions Particulières fixes d'Orange ainsi que les Conditions Générales de vente qui restent applicables dans la mesure où il n'y est pas dérogé par les présentes.

## 2. CONDITIONS DE FOURNITURE DES SERVICES

Le raccordement physique à un réseau de télédistribution, ainsi qu'un abonnement actif pour le service de télédistribution sont indispensables afin de pouvoir souscrire au service câble.

L'Internet par le réseau de télédistribution nécessite l'utilisation d'une voie retour sur votre câble d'antenne, aussi bien sur la partie interne de votre ligne de télédistribution (voir b) que sur la partie externe (voir a).

(a) La liste des localités dont le réseau de câblodistribution est compatible avec le service et pour lequel la voie de...retour a été configurée, est disponible sur le site [www.eltrona.lu](http://www.eltrona.lu)

(b) Le service planification du câblodistributeur peut sur demande procéder à la vérification de l'installation interne et le cas échéant, établir un devis pour l'adaptation de celle-ci afin de la rendre compatible pour l'utilisation du service câble TV.

Orange chargera le câblodistributeur de procéder à la mise en service du modem-câble externe. Les frais de mise en service et les frais du modem sont à la charge exclusive du client et seront facturés séparément et en supplément de l'abonnement mensuel.

Si l'adaptation de l'installation interne ne peut pas se faire, et que l'installation du service câble n'est pas possible, le contrat d'abonnement n'entrera pas en vigueur, sans que le client ne puisse prétendre à une indemnité quelconque en

guise de dommages-intérêts. Le client est responsable du maintien de la ligne de télédistribution selon les termes du contrat conclu avec le câblodistributeur, pendant la durée du contrat conclu avec Orange. Orange n'est en aucun cas responsable des dysfonctionnements pouvant affecter la ligne de télédistribution. L'accès au service est possible à la date d'installation du modem.

## 3. ACCES AUX SERVICES INTERNET VIA LE CÂBLE TV

L'accès au service requiert l'utilisation d'un modem devant répondre aux spécifications décrites à la rubrique respective du site [www.Orange.lu](http://www.Orange.lu) et est subordonné à la localisation du client dans une zone géographique ouverte à la technologie correspondante et à la formule souscrite par le client.

L'accès au service nécessite également la compatibilité du modem avec le micro-ordinateur du client, compatibilité ne relevant en aucun cas de la responsabilité de Orange.

L'utilisation du service Orange via le câble est soumise à l'enregistrement de l'adresse MAC du modem dans les systèmes d'Orange. De ce fait, le client devra impérativement informer Orange de tout changement de modem.

### Restriction d'accès

L'utilisation de la connexion d'un service accès Internet haut débit s'accompagne d'une politique « Fair Use ». Cette politique signifie que l'utilisateur a le droit d'utiliser les services de manière illimitée lorsque le client a souscrit ce type de contrat mais il doit effectuer une utilisation des services en bon père de famille (non excessive) et doit garantir qu'il fera une utilisation appropriée des offres de services illimités.

L'usage anormal ou excessif est défini en fonction de chaque abonnement et est précisé sur les contrats et/ou publicités. Dans le cas où la politique de « Fair Use » ne serait pas respectée, Orange pourra procéder à l'envoi d'un avertissement, par tout moyen (courrier, email, sms, etc...) enjoignant au client de limiter ses consommations. Dans le cas où le client ne tiendrait pas compte de cet avertissement, Orange se réserve le droit de suspendre ou de limiter l'accès de ce client jusqu'à la fin de la période de facturation en cours. Si les limites de l'usage anormal ou excessif ne sont pas définies par le contrat et/ou les publicités, peut être considéré comme tel, un volume mensuel atteignant 1000 Go. Dès lors que cette limite est atteinte, Orange pourra considérer que la politique de « Fair Use », ci-dessus définie, n'est pas respectée.

## 4. QUALITE DU SERVICE

Orange informe le client que les débits effectivement réalisables dépendent de nombreux facteurs techniques dont certains sont permanents (distance du client par rapport au point de raccordement, qualité de télédistribution) et d'autres variables (nombre d'utilisateurs connectés sur le réseau, disponibilité du réseau). La bande passante d'une connexion Internet câble TV est partagée parmi les usagers connectés sur le même point d'accès au réseau IP.

Orange prend l'engagement de mettre en œuvre tous les moyens à sa disposition pour que le débit effectivement disponible pour le client soit aussi proche que possible du débit annoncé et normalement disponible. Toutefois, en cas de débit réel inférieur au débit minimal convenu, de manière répétée ou continue, le client doit contacter le service technique afin de déterminer les causes de ces dysfonctionnements et y apporter une solution.

## 5. DISPONIBILITE DU SERVICE

La disponibilité du service d'accès à Internet haut débit est possible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Toutefois, l'accès pourra être impossible pour des courtes périodes pour des raisons de maintenance, de mise à jour du service ou dans les cas exceptionnels prévus à l'article 1 des Conditions Générales.

Pour cette même raison, Orange ne peut pas garantir au client le maintien d'une connexion pour une durée indéfinie.

## 6. CHANGEMENT DE LA VITESSE

### A. Upgrade

Sur la base d'un raccordement identique, l'upgrade, c.-à-d. le changement de l'abonnement existant vers un abonnement avec un débit supérieur, est gratuit. Si un client souhaite résilier anticipativement un contrat Orange dont la période minimale d'engagement n'est pas expirée pour souscrire un autre contrat, des frais de résiliation anticipée peuvent être facturés selon la liste des prix en vigueur.

### B. Downgrade

Le downgrade, c.-à-d. le changement de l'abonnement existant vers un abonnement ayant un débit ou un tarif inférieur, est payant selon le tarif publié dans la liste des prix en vigueur et ne peut avoir lieu pendant la période d'engagement initiale. Pour un mode de raccordement identique, s'il existe un abonnement moins coûteux avec un débit maximum supérieur au débit effectif du client et si des raisons techniques ne permettent pas d'améliorer ce débit durablement, un downgrade gratuit vers l'abonnement le plus adapté pourra être proposé par Orange ou demandé par le client.

## 7. ADRESSE IP

Il est expressément porté à la connaissance du client que la conclusion d'un contrat accès Internet via le câble TV n'implique pas la mise à disposition d'une adresse IP permanente au client. L'adresse IP qui lui est attribuée est susceptible de changer lors de chaque connexion au service. Le client est informé qu'au cas où il maintient sa connexion au-delà d'une durée de 24 heures, la connexion est susceptible d'être interrompue en vue de l'attribution d'une nouvelle adresse IP. Il est interdit au client de divulguer à des tiers l'adresse IP sous laquelle il se connecte au réseau.

Le client peut toutefois demander à souscrire à une option IP fixe.

## 8. FACTURATION

La facturation commence à l'activation. Ladite activation étant effective dès lors que le client dispose, à défaut d'être raccordé dès le 1er jour, d'un moyen de substitution de connexion à internet fourni par Orange.

Pour les contrats qui n'entrent pas en vigueur le premier du mois, un prorata de la redevance sera calculé par Orange, pour la facturation correspondant au premier mois de fourniture du service, et celle correspondant au dernier mois de fourniture du service, en tenant compte du nombre de jours effectifs où le service est fourni.

## 9. LOCATION DE MATERIEL

Orange offre la possibilité de louer certains modèles d'équipement de connexion (modems, routeurs, etc.) contre paiement de frais

de location mensuels. En optant pour la location d'un équipement, le client s'engage à veiller au bon état de l'équipement loué. En cas de résiliation du contrat, l'équipement est à retourner, aux frais du client, dans un état impeccable, muni de sa boîte d'origine ainsi que des accessoires inclus initialement dans la boîte.

Si lors du retour, l'équipement n'est pas en bon état, sans boîte ou sans accessoires, ou bien si le client ne retourne pas l'équipement dans les 30 jours suivant la date de résiliation, l'équipement sera facturé au prix d'achat initial.

## **10. DUREE ET RESILIATION DE L'ABONNEMENT**

### **A. Durée**

Le contrat d'un service Internet via le câble TV est conclu entre Orange et le client pour une durée indéterminée avec une durée minimale d'engagement selon l'offre souscrite, la date de début de l'engagement du contrat correspondant à la date d'activation du service (voir article 8 des présentes).

### **B. Résiliation**

Si le Client résilie le Contrat avant l'arrivée du terme

Orange ne refacturera que les services échus, le restant des montants à payer pour le matériel, les avantages et/ou les promotions reçus liés à la période d'engagement initialement prévue dans le contrat

Pour l'accès à l'Internet fixe, l'ensemble des montants occasionnés pour la création de l'accès, installations, remontées de câble qui n'auraient pas fait l'objet d'une facture à la souscription seront refacturés.

Pour les matériels de réseaux comme les routeurs ou les set top box en location, les matériels seront facturés au prix d'achat en cas de résiliation anticipée.

Pour toute résiliation avant la fin d'engagement, un montant forfaitaire de 25€TTC par ligne résiliée sera demandé

L'interruption de votre abonnement TV avec Orange, le fait pour le client de déménager vers un lieu géographique où aucun service Internet n'est possible dans l'état actuel des techniques ou le déménagement en dehors du territoire luxembourgeois ne peuvent en aucun cas entraîner un raccourcissement des délais de résiliation du contrat ni ne sauraient réduire la durée minimale d'engagement souscrite par le client.