

# CONDITIONS SPECIFIQUES DES SERVICES INTERNET FIBRE

## 1. APPLICATION

Les présentes Conditions Particulières sont applicables uniquement aux contrats concernant les services d'accès Internet par le réseau fibre.

Les présentes Conditions Particulières complètent les Conditions Générales qui restent applicables dans la mesure où il n'y est pas dérogé par les présentes.

## 2. CONDITIONS DE FOURNITURE DES SERVICES

Les offres très haut débit d'Orange dépendent de l'infrastructure et de la disponibilité du réseau fibre optique (FTTH ou FTTN).

Les abonnements fibre optique nécessitent un réseau fibre optique de type FTTH (Fiber to the Home) : la fibre optique arrive directement à l'adresse d'installation du service. La souscription à un service fibre optique est soumise à éligibilité géographique et technique.

Le client bénéficie d'un accès très haut débit pouvant atteindre un débit maximal selon l'offre choisie et fonction des caractéristiques techniques de la ligne et de l'équipement du client.

Le client bénéficie d'un accès Internet et sur option du service de téléphonie fixe via VoIP. La souscription à un service de téléphonie classique est un service additionnel soumis à éligibilité.

Installation : sous condition d'éligibilité et s'il n'existe pas de réseau fonctionnel dans l'habitation, le client doit s'assurer de la possibilité pour Orange d'implanter le réseau fibre :

- s'il est lui-même propriétaire de l'habitation, le client autorise expressément Orange à effectuer les travaux nécessaires, à la charge exclusive du client.
- s'il est locataire, le client doit obtenir l'autorisation expresse du propriétaire et/ou du syndic de copropriété pour effectuer les travaux dans les parties communes, à la charge exclusive du client et/ou de l'ensemble des copropriétaires, proportionnellement à leurs parts.

Lors de l'installation de la fibre, le client s'assure de l'accès au boîtier d'arrivée de la ligne dans le bâtiment dénommé « point de raccordement ». Le client doit s'assurer de l'accès à ce boîtier le jour de l'installation.

Le client s'assure également de la possibilité de passer un câblage depuis le point d'arrivée de la ligne (point de raccordement) dans son immeuble (parties communes) jusqu'à son logement (parties privatives). Le client doit savoir où se situe ce point de raccordement avant le jour de l'installation et d'en assurer l'accessibilité.

Les frais occasionnés pour la recherche ainsi que les frais de déplacement des techniciens Orange, sont à la charge exclusive du client. Il en est de même en cas de demandes d'intervention abusives.

Toute personne qui a demandé un service et qui y renonce après le début des travaux afférents, doit à Orange les frais que celle-ci a supportés.

## 3. ACCES AUX SERVICES

### Restriction d'accès

L'utilisation de la connexion d'un service accès Internet s'accompagne d'une politique « Fair Use ». Cette politique signifie que l'utilisateur a le droit d'utiliser les services de manière illimitée 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, peuvent être considérés 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.

### Politique de gestion du trafic Internet fibre

Orange n'applique pas de mesures de gestion du trafic sur les offres fibre, hormis lorsque la politique de « Fair Use » ci-dessus définie n'est pas respectée ou cas exceptionnels tels que énoncés ci-dessous :

- mesures préventives ou curatives en cas de congestion imminente ou effective des réseaux, intervention d'urgence contre les pertes ou dégradations qui pourraient être causées aux réseaux, aux biens ou aux personnes,
- mesures nécessaires pour prévenir les risques et assurer la sécurité et l'intégrité des réseaux et services,
- dans le cadre d'obligations légales ou de mesures adoptées par les autorités publiques,
- cas de force majeure.

### Services spécialisés

Certains services ou applications, tels que les services de visioconférence ou de streaming vidéo, demandent une bande passante minimum pour être accessibles et peuvent impacter la qualité des autres services ou applications en cours d'utilisation. Le client est averti que ces services spécialisés pourront être inaccessibles en fonction du nombre d'utilisateurs connectés sur le réseau, de leur matériel, ou des services ou applications en cours d'utilisation. Orange ne pourra être tenue responsable en cas d'indisponibilité ponctuelle de ces services. En cas de dysfonctionnements répétés ou continus, le client doit contacter le service technique afin de déterminer les causes de ces perturbations et y apporter une solution.

## 4. QUALITE DU SERVICE

Bien que le débit d'une liaison fibre optique ne soit pas dépendant de son éloignement vis-à-vis du noeud de raccordement optique, Orange informe le client que les débits effectivement réalisables dépendent de plusieurs facteurs techniques et notamment du nombre d'utilisateurs connectés sur le réseau ou de la disponibilité du réseau.

Orange prend l'engagement de mettre en oeuvre 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 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 prévu à l'article 1 des Conditions spécifiques.

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 avec 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'est-à-dire 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.

## 7. ADRESSE IP

Il est expressément porté à la connaissance du client que la conclusion d'un contrat accès Internet 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 maintiendrait 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 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.



Orange Communications Luxembourg S.A.  
8 rue des Mérovingiens, L-8070 Bertrange  
Tél. : 800 61 606 | Fax : +352 27888 100 | Email : clients@orangeluxembourg.lu | www.orange.lu  
RC B93817 | TVA LU19749504

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, qui reste la propriété de Orange à faire régulièrement les mises à jour préconisées et à informer Orange de tout problème lié au matériel en location. Orange n'est en aucun cas responsable du matériel se trouvant dans les locaux privés du client.

Clause d'exclusion de garantie : Orange ne saurait être tenue responsable d'une détérioration du matériel du fait du client. La garantie ne peut s'appliquer en cas de dommage causé par une utilisation non adéquate du matériel rendant le produit impropre à l'usage.

A l'arrivée du terme 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, dans les 30 jours suivant la date de résiliation.

Si lors du retour, l'équipement n'est plus 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 fibre optique 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** Le fait pour le client de déménager vers un lieu géographique où aucun service Internet fibre 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.

