

Les conditions particulières reprises ci-dessous peuvent déroger aux conditions générales de vente. Elles s'appliquent uniquement aux services spécifiques désignés et/ou aux promotions à partir du 01.07.2020 et ne visent d'aucune manière à modifier les conditions applicables aux abonnements conclus avant cette date.

#### OFFRES SOUMISES A CONDITIONS, RÉSERVÉES A CERTAINES LOCALITÉS :

Aspelt - Asselscheuer - Berchem - Bivange - Blaschette - Bofferdange - Crauthem - Differdange - Ehlange - Ernster - Flaxweiler - Frisange - Hellange - Helmdange - Hostert - Hunsdorf - Kockelscheuer - Lasauvage - Leudelange - Limpach - Livange - Lorentzweiler - Luxembourg - Mensdorf - Munsbach - Neuhaeusgen - Niederanven - Niedercorn - Oberanven - Obercorn - Olingen - Peppange - Pissange - Rameldange - Reckange-sur-Mess - Roedgen - Roeser - Roodt-sur-Syre - Schrassig - Schuttrange - Senningen - Senningerberg - Strassen - Uebersyren - Wickrange.

#### DUREE D'ENGAGEMENT :

Tous nos abonnements (sauf convention contraire) sont conclus pour une durée indéterminée, avec une période initiale minimale d'engagement de 24 mois. Ils sont automatiquement prorogés pour une durée indéterminée, sauf résiliation conformément au paragraphe cc Conditions de résiliation".

Les options Emotions - Disney TV - Fun - Kabelkiosk - Option EN - Olà Lusofonia - Adulte - Pink TV et Hustler TV sont conclues pour une durée indéterminée, avec une période initiale minimale d'engagement de 3 mois. Les options Premium FR/DE - Sky (Starter, Film, Sport, Bundesliga), Betv, voo Sport world sont conclues pour une durée indéterminée avec, quant à elles, une période initiale minimale d'engagement de 12 mois. L'ensemble de ces options sont automatiquement prorogées pour une durée indéterminée, sauf résiliation conformément au paragraphe << Conditions de résiliation ".

#### CONDITIONS PARTICULIERES TV & PACKS :

Tarif TTC au 01.07.2020 hors consommation VOD. LA BOX DE ELTRONA est en Location pour 6€/mois pour le pack WiSmile Relax. Le prix de LA BOX DE EL TRONA est inclus dans le pack WiSmile Home. Le Modem ARRIS est en location pour 5€/mois les packs WiSmile Basic, Connected et Relax. Le prix du Modem ARRIS est compris dans le prix du pack WiSmile Home. Le nombre de décodeurs et/ou cartes est limité à 3 par ménage, il est nécessaire de placer un décodeur par prise. EL TRONA Play\* est une offre SVOD facturée au prix mensuel de 8,99€ sans engagement. Uniquement disponible via Le menu VOD de LA BOX EL TRONA. Le Client peut résilier son abonnement EL TRONA Play, quand il le souhaite, via son décodeur, en respectant le préavis des différents kiosques. Le nombre et la liste des chaînes et services est susceptible de varier en fonction de l'évolution de l'offre.

\*ELTRONA décline toute responsabilité pour le service VOD (location film, abonnement Pack).

#### CONDITIONS PARTICULIERES INTERNET :

Les débits Internet sont des débits annoncés. Le débit maximal et le débit disponible dépendent de plusieurs facteurs techniques. La vitesse de téléchargement internet dépend notamment de votre installation informatique, de votre câblage interne, de l'interface WiFi du router/modem et/ou du serveur consulté. La vitesse de téléchargement Internet dépend notamment de l'installation informatique, du câblage interne, de l'interface Wi-Fi du routeur/modem du Client et/ou du serveur consulté par Le Client. Les vitesses de téléchargement Internet sont de type Best Effort. Ce débit est conditionné par des contraintes techniques liées à cette technologie. Aucune mesure visant à gérer et orienter le trafic n'est prise par ELTRONA.

ELTRONA prendra les dispositions nécessaires pour assurer de manière permanente et continue l'exploitation du réseau et des Services. ELTRONA prendra également les dispositions nécessaires, dans les délais les plus brefs, pour remédier aux effets de toute défaillance du réseau pouvant dégrader la qualité des Services, susceptibles de porter atteinte à la sécurité ou à la vulnérabilité de toute ou partie de ses clients. ELTRONA prendra les dispositions nécessaires, sauf en cas de force majeure ou d'un événement hors du contrôle de la Société, et sous réserve des éventuelles pannes et interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement des Services et des matériels. Ces interruptions se font, si possibles, en dehors des heures de grande écoute des programmes ou de grande affluence d'utilisation des Services.

ELTRONA met à la disposition du Client une assistance technique (par courrier, email ou téléphone). Le détail de cette assistance figure dans la rubrique "Contact" du Site Internet de EL TRONA consultable à l'adresse suivante: [www.Eltrona.lu/contact](http://www.Eltrona.lu/contact).

En cas de dépassement du volume de transfert de données mensuel maximum inclus dans l'abonnement, EL TRONA facture 2€ par tranche de 1 GB entamée.

#### Règles de politique d'utilisation équitable (cc Fair Use Policy »:

Les règles de politique d'utilisation équitable (« Fair use Policy n) est un complément aux conditions générales et ne remplacent pas celles-ci en matière d'utilisation du service Internet. Dans le cas où le Client a, de par son contrat, droit à un usage illimité de l'Internet, le Client s'engage à respecter les règles de politique d'utilisation équitable, dont l'utilisation de l'Internet en « bon père de famille ».

Tout abus ou tout comportement jugé comme s'écartant de la vision de cc bon père de famille » qu'a ELTRONA donnera droit à ELTRONA de limiter le service de manière unilatérale. EL TRONA pourra notamment, en cas de consommation

mensuelle supérieure à 750 GB (download + upload) ou à 500 GB (en upload uniquement), limiter la vitesse de download du Client à 384 Kbps.

#### CONDITIONS PARTICULIÈRES TELEPHONIE FIXE :

L'abonnement au forfait illimité comprend toutes communications suivant une utilisation normale vers les numéros fixes locaux et nationaux 24h/24 et 7j/7 hors communications vers les mobiles, les numéros spéciaux, à l'international, les calling cards et au trafic vers Internet.

Les forfaits illimités sont réservés à un usage privé, domestique et personnel du Client, à l'exclusion notamment d'une utilisation à des fins professionnelles ou commerciales ou de mise à disposition au profit de tiers. Le modem est mis à la disposition du Client gratuitement.

#### CONDITIONS DE VENTE DE L'OFFRE TRIO

OFFRE RÉSERVÉE AUX NOUVEAUX CLIENTS PARTICULIERS SELON ZONE GÉOGRAPHIQUE ET ÉLIGIBILITÉ TECHNIQUE. Offre valable pour toute nouvelle souscription entre le 01.07.2020 et le 30.09.2020.

Le pack WiSmile Home est à 72,00€ par mois.

Les frais d'installation du Modem d'une valeur de 75€ sont offerts pour toute nouvelle souscription au pack WiSmile Home sur notre site Internet Eltrona.lu, en boutique, via la télévente entrante et les distributeurs.

#### CONDITIONS DE VENTE DE L'OFFRE DUO

OFFRES RÉSERVÉES AUX NOUVEAUX CLIENTS PARTICULIERS SELON ZONE GÉOGRAPHIQUE ET ÉLIGIBILITÉ TECHNIQUE. Offres valables pour toute nouvelle souscription entre le 01.07.2020 et le 30.09.2020.

WiSmile Relax (TV + NET)

Le pack WiSmile Relax (TV+NET) est à 42,00€ par mois pendant 3 mois puis à 62,00€ par mois.

Les frais d'installation du Modem ARRIS sont de 75,00€.

WiSmile Connected (NET + TEL)

Le pack duo WiSmile Connected (NET+ TEL) est à 38,00€ par mois pendant 3 mois puis à 58,00€ par mois.

Les frais d'installation du Modem ARRIS sont de 75,00€.

#### CONDITIONS DE VENTES DES OFFRES SOLO

OFFRES RÉSERVÉES AUX NOUVEAUX CLIENTS PARTICULIERS SELON ZONE GÉOGRAPHIQUE ET ÉLIGIBILITÉ TECHNIQUE. Offres valables pour toute nouvelle souscription entre le 01.07.2020 et le 30.09.2020.

TV SILVER

L'offre TV SILVER est à 21,98€/mois pendant 3 mois puis à 31,98€ par mois (hors Location La Box).

WiSmile Basic (NET)

L'offre WiSmile Basic NET 500 est à 22,00€ par mois pendant 3 mois puis 42,00€ par mois.

Les frais d'installation du Modem ARRIS sont de 75,00€.

FIXE SILVER

L'offre FIXE SIL VER est à 21,99€ par mois.

#### FRAIS DE RACCORDEMENT / INSTALLATION :

Les frais d'installation du Modem ARRIS sont de 75€. Les spécificités techniques minimales requises pour la réception des contenus audiovisuels ELTRONA, sont disponibles dans la rubrique décodeur TV. Le nombre de décodeurs et/ou cartes est limité à 3 par ménage et il est nécessaire de placer un décodeur par prise. Toute utilisation du service vaut acceptation des conditions de vente ELTRONA.

#### RESILIATION:

1. Préavis

Pendant La période minimale d'engagement:

La résiliation de l'abonnement 24 mois (ou 12 mois) est possible moyennant un préavis de 30 jours fin de mois avant le terme de la période minimale d'engagement. Pour les options (engagement de 3 mois), la résiliation est possible moyennant un préavis de 60 jours fin de mois avant le terme de la période minimale d'engagement.

En cas de résiliation notifiée à EL TRONA pendant la période minimale d'engagement, le prix de l'abonnement mensuel, des Services, Produits et options est facturé et dû jusqu'au terme de la période minimale d'engagement de 24 mois pour les abonnements et jusqu'au terme de la période minimale d'engagement de 12 mois ou de 3 mois pour les options. La résiliation est effective au terme de la période initiale d'engagement.

Le contrat étant conclu avec une période minimale d'engagement, il est, sauf convention contraire, automatiquement prorogé pour une durée indéterminée, sauf résiliation conformément aux délais de préavis et formalités de résiliation précisés ci-dessus.

A l'issue de la période minimale d'engagement:

La résiliation du contrat à durée indéterminée est possible à tout moment, pour les abonnements moyennant un préavis de 30 jours (fin de mois), et pour les options moyennant un préavis de 60 jours (fin de mois).

## 2. Formes de la résiliation

Toute notification de résiliation doit être adressée à ELTRONA par lettre recommandée avec accusé de réception, à l'adresse 4-8 rue de l'aciérie L-1112 Luxembourg

### NON RESTITUTION & ENDOMMAGEMENT DU MATERIEL MIS A DISPOSITION OU LOUÉ:

En cas de mise à disposition ou location d'une Box, d'un modem et/ou de tout autre matériel, des frais sont facturés si le Client ne restitue pas le matériel un mois après la date de résiliation du contrat ou si le matériel restitué est endommagé.

Le montant de ces frais varie selon le type de matériel, à savoir :

- pour une Cablebox SD : frais de 100€ ;
- pour un décodeur Cablebox HD: frais de 129€;
- pour un décodeur Cablebox disque dur : frais de 249€ ;
- pour un décodeur LA BOX DE EL TRONA : frais de 249€ ;
- pour un disque dur 160GB : frais de 50€ ;
- pour un disque dur 320GB : frais de 60€ ;
- pour un disque dur 500GB 70€, un lecteur BluRay: frais de 149€
- pour un modem : frais de 129€

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE (ELTRONA INTERDIFFUSION SA)

### 1. DEFINITIONS

Dans le cadre des présentes conditions générales (les « Conditions Générales »), les termes utilisés avec une majuscule ont la signification qui leur est attribuée ci-dessous :

- « Adresse(s) e-mail » : adresse(s) électronique(s) mise(s) à la disposition du Client, chacune étant composée à ce jour, d'une part, (i) d'un pseudonyme choisi par le Client sous sa responsabilité pour individualiser son adresse e-mail, sous réserve de vérification par la Société de sa disponibilité, d'autre part, (ii) du nom de domaine utilisé par la Société.
- « Carte Ethernet » : interface de communication entre l'ordinateur et le réseau, utilisant le standard Ethernet pour l'échange d'informations entre l'ordinateur du Client et le modem.
- « Client » : toute personne physique agissant à des fins qui ne relèvent pas, de façon habituelle, de son activité professionnelle (commerciale, industrielle, artisanale ou libérale).
- « Conditions Particulières » : toutes conditions de la Société qui sont applicables à une catégorie spécifique de Produits et/ou de Services.
- « Contrat » : tout contrat conclu entre le Client et la Société, pour la fourniture des Produits et/ou des Services et incluant les documents contractuels visés à l'article 2.
- « Dépôt de Garantie » : en cas de location d'un Equipement de Réception et/ou d'un Produit auprès de la Société, le Client versera à la Société, à titre de garantie, une (des) somme(s) dont le montant est fixé à la Documentation Tarifaire.
- « Documentation Tarifaire » : s'entend de la brochure tarifaire et des fiches promotionnelles récapitulant les tarifs en vigueur pour les services souscrits par le Client et communiqués préalablement à l'acceptation de(s) Service(s), offre(s) et option(s). La Documentation Tarifaire est régulièrement mise à jour et disponible à tout moment sur [www.eltrona.lu](http://www.eltrona.lu) ou dans les points de vente de la Société. Les modifications de la Documentation Tarifaire sont applicables au Client selon les modalités définies à l'article 14.
- « Equipement de Réception » : appareils et équipement de réception proposés et/ou agréés par la Société tels que récepteur numérique et carte à puce appropriés raccordés au téléviseur ou au matériel du Client et permettant la réception d'un signal numérique.
- « Espace Clients » : espace accessible en ligne par le Client via une rubrique dédiée sur le site Internet [www.eltrona.lu](http://www.eltrona.lu), après authentification, et via lequel le Client pourra notamment consulter ses factures.
- « ILR » : désigne l'Institut Luxembourgeois de Régulation.
- « Internet » : réseau mondial d'échange de données accessible à tout utilisateur informatique pourvu des matériels nécessaires.
- « Parties » : le Client et la Société.
- « Période Minimale d'Engagement » : durée minimale d'engagement de vingt-quatre (24) mois ou de trois (3) mois à compter de la date de conclusion du Contrat, telle que définie dans les Conditions Particulières pour chaque type de Services, et/ou de Produits, et/ou d'options.
- « Produit » : tout bien corporel ou incorporel vendu, loué ou mis à disposition du Client en vertu d'un Contrat.
- « Produit Loué » : tout Produit loué (par exemple l'Equipement de Réception ou un décodeur) ou mis à disposition (par exemple la Carte Ethernet ou une carte SIM) du Client par la Société au titre d'un Service.
- « Service(s) » : toute prestation de service de la Société couverte par un Contrat (notamment les services de communications électroniques, de télédistribution, de téléphonie, d'installation, d'activation et/ou de support), souscrits et spécifiés au Conditions Particulières.
- « Société » : la société anonyme Eltrona Interdiffusion SA, établie et ayant son siège social à L-1112 Luxembourg, 4-8 rue de l'aciérie, immatriculée au registre de commerce et des sociétés de Luxembourg sous le n° B8485.

### 2. PORTEE - INTEGRALITE DU CONTRAT

- 2.1. Les présentes Conditions Générales sont applicables à tout Contrat y faisant référence.
- 2.2. La Documentation Tarifaire, les Conditions Particulières et les Conditions Générales font partie intégrante du Contrat et constituent l'accord intégral des Parties, à l'exclusion de tout autre accord ou document qui n'a pas été expressément accepté par la Société. Seules la Documentation Tarifaire, les Conditions Particulières et les Conditions Générales pourront être utilisés aux fins d'interprétation du Contrat entre la Société et le Client.
- 2.3. En cas de contradiction ou d'incohérence entre les stipulations des différents documents contractuels, les stipulations du Contrat et de la Documentation Tarifaire priment sur les Conditions Particulières, les Conditions Particulières priment sur les Conditions Générales.

### 3. CONCLUSION DU CONTRAT

- 3.1. Les présentes Conditions Générales sont applicables à tout Contrat pour lequel leur application est spécifiée. La commande d'un Produit et/ou d'un Service est réalisée selon les modalités prévues par la Société qui peuvent varier en fonction du Service ou du Produit concerné, et notamment dans un point de vente physique de la Société, par Internet, par le biais de l'Espace Clients, par téléphone, et/ou via les plateformes figurant dans le service de télévision de la Société.
- 3.2. Le Contrat est conclu par le Client exclusivement pour l'adresse indiquée aux Conditions Particulières et située dans une zone raccordable au réseau de la Société, et pour chacun des Services ou Produits souscrits ainsi qu'il est indiqué aux Conditions Particulières.
- 3.3. Avant la conclusion et pendant toute la durée d'un Contrat, la Société pourra demander au Client des informations et documents nécessaires à son identification et à sa solvabilité. La Société peut conditionner la fourniture d'un Service ou d'un Produit au Dépôt de Garantie mais aussi au dépôt de tout autre somme à

titre de garantie, ou paiement d'une avance par le Client ou à l'imposition de délais de facturation ou de paiement plus courts. La garantie est restituée au Client à la fin du Contrat, sous réserve du paiement régulier aux dates d'échéances des sommes qui sont dues en vertu du Contrat et du respect de ses obligations contractuelles.

- 3.4. Le Contrat est conclu par la survenance du premier des événements suivants :
- la notification par la Société de la confirmation de la commande ;
  - la signature du Contrat par les Parties ;
  - la date de raccordement (ci-après la « Date de Raccordement ») ;
  - la livraison du Produit souscrit ;
  - l'activation du Service souscrit.
- 3.5. Dans le cas d'une commande par téléphone, le Contrat est conclu par la confirmation écrite du Client. L'émission, par la Société, d'une ou plusieurs facture(s) adressé(es) au Client et/ou le paiement d'une ou plusieurs facture(s) émise(s) par la Société, la livraison d'un Produit Loué, d'un Equipement de Réception, la fourniture et/ou l'activation d'un Produit ou d'un Service sont considérés comme une confirmation du Client.
- 3.6. En cas de vente à distance, et conformément aux articles L.221-3 et L-222-9 du Code de la consommation concernant la protection des consommateurs en matière de contrats à distance, dans les quatorze (14) Jours calendrier à dater du lendemain du Jour de la souscription aux Services et/ou au Produits, le Client a le droit de renoncer à son achat à condition d'en informer la Société par lettre, fax ou email, et sans encourir d'autres frais que ceux prévus à l'article L.222- 10 du Code de la consommation. En cas de vente conclue en dehors des points de vente de la Société (vente par exemple au domicile du Client), le Client est en droit d'exercer ce droit de rétractation dans les délais et selon les formalités spécifiées ci-dessus. En tout état de cause, si le Client accepte que la fourniture des Services et/ou des Produits débute avant l'expiration du délai de rétractation et si la fourniture du Service et/ou du Produit est réalisée avant l'expiration du délai de rétractation, le Client reconnaît et accepte qu'il perd son droit de rétractation et qu'il ne pourra plus se prévaloir de ce droit pour mettre un terme au Contrat. En ce qui concerne la computation du délai de rétractation, il suffit que la notification de rétractation soit expédiée à la Société avant l'expiration de celui-ci.
- 3.7. La Société se réserve le droit de refuser toute demande de souscription au(x) Service(s) (i) si le logement n'est pas raccordable, notamment en raison de l'importance des travaux nécessaires pour le raccorder ou en cas de d'impossibilité technique et/ou (ii) si la Société n'est pas en mesure de mettre à la disposition du Client le(s) Produit(s) ou le(s) Service(s) au(x)quel(s) il a souhaité souscrire. En conséquence, (i) si le logement du Client n'est pas raccordable, notamment en raison de l'importance des travaux nécessaires pour le raccorder ou en cas d'impossibilité technique et/ou (ii) si le Service n'est pas disponible à l'adresse de raccordement et/ou (iii) deux (2) mois après la date de conclusion du Contrat, le logement du Client n'est pas raccordé ou le Service souscrit n'est pas délivré, le Contrat sera réputé n'avoir jamais existé.
- 3.8. En cas de pluralité de Clients pour un même Contrat, tous les Clients sont tenus solidairement à l'exécution de ce Contrat.

#### 4. PRIX – TARIFICATION

- 4.1. Le Contrat indique explicitement les conditions financières applicables et/ou renvoie aux listes de prix mentionnées dans la Documentation Tarifaire et/ou les Conditions Particulières concernant le Service et/ou le Produit.
- 4.2. Sauf dispositions contractuelles ou légales contraires, les prix de la Société incluent toutes les taxes dues au Grand-Duché de Luxembourg au titre des Produits et/ou des Services.
- 4.3. Les frais additionnels résultant d'une modification du Contrat demandée par le Client, y inclus par des exigences qui ne sont pas prévues au Contrat, sont à la charge exclusive du Client.
- 4.4. La mise en conformité du réseau de la Société ou d'une installation de la Société, et le cas échéant, la mise ou la remise en conformité des infrastructures situées chez le Client, notamment en raison du fait de la faute, l'omission, ou la négligence du Client ou suite à l'incompatibilité des Produits ou des Services avec tout ou partie du réseau de la Société ou de l'infrastructure située chez le Client, sera à la charge et aux frais exclusifs du Client, que cette mise en conformité soit réalisée par la Société ou par un tiers.
- 4.5. A tout moment, lors de l'exécution du présent Contrat, la Société se réserve la faculté de demander au Client le versement d'une somme immédiatement encaissable par la Société dénommée « Dépôt de Garantie de Paiement » dont les modalités sont fixées aux Conditions Particulières au titre de l'un ou l'autre des Services et/ou Produits. Ce dépôt est restituable, déduction faite des éventuels impayés le cas échéant, soit en cours d'exécution du Contrat lorsque le Client choisit la domiciliation bancaire comme mode de paiement, soit après la fin du Contrat, au plus tard dans les trois (3) mois suivant l'un de ces deux événements. Le Dépôt de Garantie de Paiement ne constitue pas un acompte et ne dispense en aucun cas le Client du paiement ponctuel des sommes dues.
- 4.6. La Société se réserve la faculté de modifier tout ou partie du prix des Produits et/ou des Services tant que ceux-ci n'ont pas été communiqués au Client et que cette modification est justifiée par des éléments qui échappent au contrôle de la Société telle que la hausse de l'indice à la consommation, la modification d'une taxe ou l'application d'une nouvelle taxe, la modification d'une réglementation ou encore la décision d'une autorité. Dans cette hypothèse, cette modification sera notifiée au Client un (1) mois avant son application et le Client ne pourra pas exercer son droit de résiliation du Contrat en raison de cette modification tarifaire.

#### 5. FACTURATION - CONDITIONS DE PAIEMENT ET DEFAUT DE PAIEMENT

- 5.1. Les Services et/ou les Produits sont facturés sur une base mensuelle et d'avance, à l'exception des frais de raccordement, d'activation, de connexion, la location d'un Produit ou d'un Equipement de Réception, le Dépôt de Garantie de Paiement, toute autre somme déposée à titre de garantie, et des autres frais dus au titre des Services et/ou des Produits.
- 5.2. Le montant correspondant aux Services souscrits par le client est facturé par mois civil complet ou suivant la périodicité choisie par le Client aux conditions Particulières, à l'exception des montants dus pour le premier mois qui sont facturés au prorata du nombre de jours de service entre la date de mise en service et le dernier jour du mois civil où est intervenue cette mise en service,
- 5.3. Le choix du mode de règlement de la facture est effectué par le client dans les Conditions Particulières. Toute prestation supplémentaire demandée par le Client ou rendue nécessaire de son fait, notamment en cas de perte, vol, détérioration volontaire ou non restitution de l'Equipement de Réception ou du Produit Loué ou mis à sa disposition fera l'objet d'une facturation complémentaire du montant de la prestation.
- 5.4. Sauf mention contraire dans la facture, le délai de paiement est de quinze (15) jours à compter de la date d'émission de la facture.
- 5.5. Le Client accepte que la Société puisse émettre ses factures sous forme électronique. Le Client accepte la notification des factures par tout moyen, et notamment par voie électronique adressée à l'Adresse e-mail du Client ou lorsque la Société dispose d'une autre adresse électronique du Client, à cette adresse électronique ou si le Client dispose d'un espace en ligne personnel défini par la Société, sur cet espace en ligne personnel.
- 5.6. Les factures établies par la société en relation avec le service et/ou le Produit font foi pour le décompte entre Parties Jusqu'à preuve du contraire. Le Client dispose d'un délai de quinze (15) jours à compter du débit de son compte bancaire ou de la notification de la facture pour contester tout ou partie de la facture. Toute réclamation doit être formulée par écrit adressée par lettre recommandée, avec accusé de réception à la Société et doit contenir les motifs de contestation. Au-delà de ce délai, le Client est réputé avoir accepté définitivement la facture. L'introduction d'une contestation écrite ne décharge pas le Client du paiement intégral de la facture et le paiement reste exigible à la date d'échéance de la facture. .
- 5.7. En cas de retard ou de défaut de paiement des sommes dues à la Société à l'échéance, la Société adressera un rappel de facture valant mise en demeure. Le rappel valant mise en demeure est facturé au Client au tarif fixé au barème des prix. Dans le cas où le rappel de facture reste sans effet, des intérêts de retard au taux légal tel que fixé par la loi du 18 avril 2004 relative aux délais de paiement et aux intérêts de retard (telle que modifiée ou ultérieurement remplacée) seront dus, ainsi qu'une indemnisation représentant 15% des sommes impayées, avec un minimum de quarante euros (EUR 40), à laquelle s'ajouteront les frais de rappel, augmentés des éventuels frais de recherche d'adresse, des frais de recouvrement, y inclus les frais et honoraires de l'huissier de Justice et/ou des avocats mandatés par la Société en vue du recouvrement des sommes impayées, ces frais venant en sus de ladite pénalité de 15% et des intérêts de retard légaux.
- 5.8. A défaut de paiement de l'intégralité d'une ou plusieurs factures échues, la Société pourra suspendre l'exécution du Contrat et procéder à la désactivation des Services et/ou des Produits jusqu'au règlement intégral des sommes dues. Si le Client ne régularise pas la situation avant la fin du mois suivant la suspension des Services et dans le cas où le second rappel de facture réalisé par la Société est resté sans effet, la Société aura la faculté de résilier le Contrat de plein droit et sans nouvelle mise en demeure. Après résiliation, le Client pourra être poursuivi Judiciairement pour le règlement des sommes restant dues. Les frais de recouvrement et d'impayés restent à la charge du Client. La Société se réserve le droit de ne pas réabonner un Client dont le compte serait resté débiteur dans le cadre d'un précédent contrat. Dans le cas de la suspension du Service de téléphonie, la Société continuera, le cas échéant, de fournir les seuls services issus d'obligations réglementaires au Client.

## 6. EXECUTION DU CONTRAT PAR LA SOCIETE

- 6.1. La société fournit, active le Produit et/ou le Service dans les meilleurs délais à compter de la conclusion du Contrat, et ce en fonction des possibilités techniques et de ses ressources.
- 6.2. La Société peut modifier pendant la durée du Contrat à sa discrétion, sans surcoût pour le Client, et sans modifier les caractéristiques essentielles par exemple ta vitesse, le volume, le prix, etc.) des Services et/ou des Produits, les moyens et modalités de leur fourniture, (y inclus les spécifications techniques et/ou les technologies utilisées), notamment en vue de tenir compte des évolutions technologiques et/ou des contraintes techniques et réglementaires postérieures à la conclusion du Contrat. .
- 6.3. La Société a la faculté de sous-traiter tout ou partie des droits et/ou obligations qui lui incombent en vertu du Contrat.
- 6.4. La réception des Services et/ou des Produits suppose que le Client dispose d'un équipement approprié. Dans le cas où une intervention de la Société sur tout ou partie des infrastructures du Client serait nécessaire, la Société en informera le Client au moins deux (2) jours avant l'intervention, sauf urgence, nécessité impérieuse et/ou contrainte technique.
- 6.5. Dans le cas où la nature ou l'envergure des travaux l'exigerait, un compte-rendu d'intervention pourra être établi. A défaut pour le Client ou en cas de refus de signer ce compte-rendu d'intervention, celle-ci sera considérée comme acceptée par le Client sauf contestation écrite du Client dans un délai de huit (8) jours à compter de la date d'intervention. La facture relative aux travaux effectués chez le Client sera établie sur base du compte-rendu d'intervention.
- 6.6. Dans le cadre des Services Télévision, le nombre, la nature et le canal des programmes distribués peuvent être modifiés par la Société à tout moment en fonction :
  - de l'adresse de raccordement du Client;
  - de la disponibilité de l'offre dans la zone géographique concernée;



- du choix des éditeurs, des diffuseurs;
  - des dispositions législatives et réglementaires et/ou par les autorités publiques ;
  - des accords conclus avec les éditeurs, les diffuseurs de programme;
  - des contraintes techniques.
- 6.7. Le contenu ou les caractéristiques des Services de télévision analogique, des Services de téléphonie et des services fournis dans le cadre de Pack Triple Play pourront être modifiés par la Société au cours du Contrat pour les mêmes motifs que ceux indiqués précédemment.

## 7. OBLIGATIONS DU CLIENT

- 7.1. Le Client utilise tout Produit et/ou Service en bon père de famille. Il est et reste entièrement responsable de leur utilisation frauduleuse et/ou abusive par lui-même et/ou par un tiers si une telle utilisation a été tolérée ou facilitée par lui.
- 7.2. Le Client s'engage à respecter les éventuelles règles de politique d'utilisation équitable (« Fair Use Policy ») détaillées, le cas échéant, dans les Conditions Particulières du Service concerné.
- 7.3. Le Client autorise le personnel de la Société ou toute autre personne mandatée par la Société à accéder au logement ou aux locaux dont l'adresse est indiquée dans les Conditions Particulières pour procéder à la mise en service, à la déconnexion ou, le cas échéant au contrôle et à l'inspection des installations.
- 7.4. Le Client fait son affaire de l'obtention des autorisations éventuellement nécessaires à son raccordement. Le raccordement s'effectue dans un délai maximum de deux (2) mois à compter de la conclusion du Contrat. Si ce délai ne peut être respecté pour quelque cause que ce soit, chacune des Parties pourra signifier à l'autre le caractère nul et non avenu du Contrat par l'envoi d'un courrier recommandé avec accusé réception.
- 7.5. Le raccordement est réalisé sur rendez-vous, sous réserve des possibilités techniques et des autorisations éventuellement nécessaires. En cas d'absence ou de refus de laisser le technicien procéder à son travail, les frais de déplacement indiqués dans la Documentation Tarifaire, dans le Contrat ou dans l'offre sont dus par le Client. Le travail du technicien doit pouvoir être effectué sans que le technicien ait à déplacer lui-même le mobilier garnissant les lieux de l'installation. Si le Client exige qu'un objet ou qu'un meuble soit déplacé, ce déplacement s'effectuera à ses risques. Il ne pourra se retourner contre la Société ou ses intervenants mandatés en cas de détérioration.
- 7.6. Le raccordement est effectué en présence du Client ou de son représentant dûment muni d'une procuration. A défaut du respect par le Client d'un préavis de quarante-huit (48) heures pour annuler ou reporter le rendez-vous, sauf cas de force majeure et y compris panne, accident, coupure de réseau, grève et autres événements indépendants de sa volonté, les frais \_ de déplacement seront facturés au tarif en vigueur au Client défaillant.
- 7.7. Pour l'installation du Service de télévision, le téléviseur et, le cas échéant les autres terminaux doivent être en libre accès
- 7.8. Pour l'installation du Service d'accès à Internet le matériel informatique doit être en libre accès avec sa notice d'installation et d'utilisation ainsi que le CD Rom du système d'exploitation fournis. Dans le cas où la Société effectue l'installation de la Carte Ethernet, celui-ci devra être en parfait état de fonctionnement et ne devra pas être infecté par un quelconque logiciel malveillant. La Société se réserve le droit de différer l'installation ou de n'installer qu'une partie des équipements.
- 7.9. D'une façon générale, le Client s'engage à fournir à la société accès aux locaux dont l'adresse est indiquée dans les Conditions Particulières, le cas échéant après prise d'un rendez-vous, pour procéder notamment à la mise en service décrite ci-après, ainsi qu'à la maintenance, la déconnexion ou la reprise des Equipements de Réceptions loués et, le cas échéant de tout matériel mis à disposition. Le raccordement comprend le branchement de l'installation du Client au réseau et certains réglages nécessaires à la mise en service.
- 7.10. La société utilisera, si leur qualité le permet et avec l'accord exprès du Client, les branchements (câble, prise téléphone, prise TV/FM) déjà existants. Conformément aux tarifs en vigueur, les frais d'ouverture de ligne comprennent un câble d'une longueur maximale de dix (10) mètres à partir du point d'entrée du réseau. Tout ce qui est en rapport avec le raccordement au réseau restera la propriété exclusive de la Société.
- 7.11. Toute prestation ou fourniture supplémentaire demandée par le Client, non prévue dans la liste des prestations supplémentaires et dans les prestations initiales de mise en service, fera l'objet d'un devis dont l'acceptation par le Client constituera une condition suspensive de l'exécution du contrat.
- 7.12. La société est seule habilitée à procéder au branchement, c'est-à-dire la fourniture des signaux à une l'installation intérieure et l'ouverture d'un ou plusieurs services. Cette prestation est effectuée moyennant le paiement par le Client de frais d'ouverture \_ou d'activation. Elle nécessite un raccordement et une l'installation intérieure conformes. En cas de fraude, il sera compté, outre le prix du service un montant de deux cent cinquante euros (250€) pour frais de remise en état du raccordement et autres frais techniques et administratifs
- 7.13. S'agissant du Service de Téléphonie, la Société, ou la personne mandatée, procèdera au raccordement comprenant une ou plusieurs lignes et réalisera chez le Client les opérations suivantes : l'installation d'un câble coaxial de raccordement au réseau de la Société, si ce câble n'est pas déjà posé; la pose et la connexion du (ou des) boîtier(s). Le Client autorise la Société à intervenir sur le(s) prise(s) téléphonique(s) existantes en vue de la reprise d'installation.
- 7.14. La mise en service et toute autre prestation peuvent faire l'objet d'un compte-rendu d'intervention signé par le Client (ou par son représentant dûment muni d'une procuration) et par le technicien qui a effectué le travail. A défaut de signature du compte-rendu d'intervention par le Client ou son mandataire, ou en cas de refus de signature du compte-rendu d'intervention, celui-ci sera considéré comme acceptée par le Client sauf contestation écrite de sa part endéans un délai de huit (8) jours à compter de l'intervention. Ce

compte-rendu d'intervention atteste de la date exacte de l'intervention, du détail des travaux effectués et de l'acceptation du Client des résultats de cette intervention.

- 7.15. En cas de non-respect par le Client de tout ou partie des obligations lui incombant au titre de l'article 7, la Société :
- (i) pourra suspendre immédiatement son intervention ;
  - (ii) ne pourra pas être tenue responsable d'un quelconque retard en découlant ;
  - (iii) sera en droit de facturer tous frais supplémentaires découlant du non-respect des obligations.

## 8. ÉQUIPEMENT DE RECEPTION

- 8.1. La réception des Services implique que le Client soit en possession d'un Equipement de Réception adapté. L'Equipement de Réception peut, au choix du Client, être acheté ou loué auprès de la Société. La Société propose différents Equipements de Réception permettant d'avoir accès à ses différents services.
- 8.2. Un Equipement de Réception de base ne permettant que la réception des chaînes numériques du bouquet de base peut être mis gratuitement à disposition du Client. Ce modèle de base ne permet pas d'avoir accès aux services additionnels payants (Video on demand, accès à Internet), ni aux chaînes diffusées en HD et n'intègre pas la fonction enregistrement. Les spécificités minimales de l'Equipement de Réception requis pour obtenir les services de la Société sont disponibles à l'adresse suivante : [www.eltrona.lu](http://www.eltrona.lu). Les Equipements de Réception proposés et/ou agréés par la Société sont garantis comme étant compatibles avec l'ensemble des Services proposés. A l'inverse, la Société ne saurait garantir une parfaite compatibilité des Equipements de Réception qui n'auraient pas été agréés par elle.

### LOCATION DE L'EQUIPEMENT DE RECEPTION

- 8.3. En cas de location de l'Equipement de Réception, son installation n'entraîne aucun transfert de propriété en faveur du Client qui restera la propriété exclusive de la Société. À ce titre, le Client s'interdit de modifier, retirer ou de camoufler les mentions de propriété figurant sur cet Equipement.
- 8.4. Le Client est expressément informé que la Société se réserve le droit de modifier à tout moment l'Equipement de Réception et/ou sa configuration matérielle, en cas de contraintes techniques ou en vue d'améliorer le Service. Ces modifications peuvent être effectuées à distance, de manière automatique ou au domicile du Client. Il est également possible que des améliorations soient apportées à l'Equipement de Réception ou que de nouveaux modèles et/ou accessoires soient proposés.
- 8.5. En cas de location d'un ou de plusieurs Equipement(s) de Réception, un montant pourra être demandé au Client au titre de garantie. En cas de dégradation ou de non restitution de l'Equipement de Réception à la fin du Contrat, la Société est en droit de facturer une pénalité pour dégradation ou non-restitution. La Société sera également en droit de conserver tout ou partie de la somme consignée au titre de garantie, selon la gravité du dommage subi ou du montant de la pénalité facturée pour non restitution de l'Equipement de Réception ou en cas de dettes du Client à l'égard de la Société.

### ENTRETIEN - INTERVENTION EN CAS DE LOCATION

- 8.6. Le Client s'engage à ne pas s'opposer à l'intervention à son domicile d'un technicien dûment habilité par la Société pour procéder à cette modification, ou à un échange de matériel remis et repris par voie postale. Le Client est également averti que certains Equipements de Réception ne sont utilisables que sur un type de réseau et/ou pour la fourniture d'un Service de la Société. Le Client pourrait donc être contraint de procéder à un changement d'Equipement de Réception dans certaines hypothèses, telles qu'un déménagement et/ou une modification de Service en cours de Contrat, indépendamment des éventuelles offres d'échange qui seraient alors proposées par la Société.
- 8.7. La Société s'efforcera de préserver la compatibilité des anciens matériels avec l'évolution du service. Toutefois, lorsque cette compatibilité n'est plus possible, le Client doit faire les démarches nécessaires pour procéder au remplacement de l'Equipement de Réception.
- 8.8. En cas de panne non imputable au Client, les Equipements de Réception loués seront réparés ou échangés gratuitement pendant toute la durée du Contrat, pour autant que le compte du Client ne présente pas d'impayés ou d'autres irrégularités.

### DROIT D'UTILISATION ET OBLIGATIONS DU CLIENT EN CAS DE LOCATION

- 8.9. Le Client reconnaît et accepte que l'Equipement de Réception est protégé par différents droits intellectuels de la Société ou de ses fournisseurs et que sa composition doit être considérée comme confidentielle. En cas de location de l'Equipement de Réception ainsi protégé, la Société concède au Client un droit d'utilisation personnel et privé dans l'unique but de permettre la bonne prestation de service. Toute utilisation non autorisée, en particulier le démontage, la modification du fonctionnement sans autorisation, la reproduction, la décompilation des programmes d'ordinateur, leur reproduction, la décompilation des logiciels, leur installation sur du matériel autre, le fait d'effectuer ou faire effectuer par un tiers un branchement sur le réseau ou d'utiliser de matériel autre que celui prévu par le Contrat, notamment des décodeurs, cartes ou modem pirates, permettant d'accéder au Service, est interdite et est susceptible de poursuites.
- 8.10. Le Client, en qualité de gardien, est responsable de l'Equipement de Réception mis à sa disposition. A compter de la date de livraison, la garde des installations et matériels est transférée au Client qui en sera civilement responsable. À ce titre, le Client s'interdit tout acte de disposition tel que vente, location ou prêt sur les Equipements de Réception ainsi que toute intervention technique, transformation ou modification.
- 8.11. Toute utilisation non conforme au Contrat, toute intervention sur les Equipements de Réception quelle qu'en soit la cause et notamment toute ouverture du boîtier donnera lieu au paiement à la Société d'une indemnité forfaitaire dont le montant est indiqué dans le barème des tarifs en vigueur ou sur devis.



- 8.12. En cas de perte, vol ou détérioration de l'Équipement de Réception, le Client doit en informer la Société dans les huit (8) Jours et est tenu d'indemniser la Société du coût de remplacement, à concurrence de la valeur de remplacement indiquée dans le barème des tarifs en vigueur. Compte tenu des dispositions précédentes, le Client est informé de l'intérêt qu'il a à faire assurer le matériel mis à sa disposition auprès de sa compagnie d'assurance dans le cadre de sa police multirisque habitation.

#### RESTITUTION DES EQUIPEMENTS DE RECEPTION

- 8.13. À la fin du Contrat, pour quelque cause que ce soit, tout Équipement de Réception mis à disposition du Client, doit être restitué à la Société endéans les quinze (15) Jours qui suivent la date de fin du Contrat, auprès d'un point d'accueil de la Société. En cas de restitution des Equipements de Réception endéans les quinze (15) jours qui suivent la fin du Contrat, le montant payé au titre de la garantie est remboursé au Client au plus tard dans les deux (2) mois suivant la restitution, déduction faite des éventuels coûts liés à une remise en état des Equipements de Réception ou au remplacement des éléments manquants et des dettes éventuelles du Client à l'égard de la Société. Faute de restitution de l'Équipement de Réception dans le délai de quinze (15) jours qui suit la fin du Contrat, la Société facture les frais de non restitution sous déduction du montant de la garantie versée par le Client.

### 9. DUREE DU CONTRAT

- 9.1. Sauf stipulations contraires dans le Contrat, les Contrats pour la fourniture des Services et/ou des Produits sont conclus pour une durée initiale de vingt-quatre (24) mois pour les abonnements et de trois (3) mois pour les options spécifiées dans les Conditions Particulières (la «Période Minimale d'Engagement ») A l'issue de cette durée initiale, le Contrat sera automatiquement prolongé pour une durée indéterminée.
- 9.2. A l'issue de la Période Minimale de d'Engagement, le Client a la faculté de résilier le Contrat par lettre recommandée avec accusé de réception, à tout moment, avec un préavis d'au moins trente (30) jours. La résiliation interviendra automatiquement le dernier jour du mois qui suit le mois de la réception de la lettre de résiliation, par la Société.
- 9.3. En cas de résiliation durant la « Période Minimale d'Engagement » ou à défaut pour le Client de respecter le délai de résiliation et les formalités de résiliation prévues au présent article 9, le prix des abonnements aux Produits et/ou aux Services sont dus par le Client et facturés au Client jusqu'au terme de la Période Minimale d'Engagement. Dans ces hypothèses, la résiliation notifiée à la Société ne sera effective qu'au terme de la Période Minimale de d'Engagement.
- 9.4. La Société se réserve le droit de facturer au Client des frais de résiliation anticipée, tels que repris aux Conditions Particulières et/ou dans la Documentation Tarifaire. Ces frais de résiliation anticipée seront, le cas échéant, déduits d'un éventuel remboursement dû au Client.
- 9.5. Nonobstant ce qui précède, le Client (ou ses ayants droit) pourra mettre un terme au Contrat pendant la Période Minimale d'Engagement sans avoir l'obligation de payer les frais pour résiliation anticipée, détaillés dans les Conditions Particulières et/ou dans la Documentation Tarifaire, si cette résiliation est motivée par des motifs légitimes reconnus comme tels par la Société, tels que notamment le déménagement en dehors des communes desservies par la Société ou le décès du Client. Afin de parvenir à cet accord, le Client (ou ses ayants droit) s'engage à fournir à la Société tous justificatifs à l'appui de sa demande de résiliation pour motif légitime par courrier recommandé avec accusé de réception adressée à la Société dans un délai maximum d'un (7) mois après la survenance de l'évènement susceptible d'être reconnu par la Société comme un motif légitime.
- 9.6. Lorsque le Contrat est à durée indéterminée, chacune des Parties a la faculté de le résilier à tout moment, moyennant le respect d'un délai de préavis de trente (30) Jours. La résiliation interviendra automatiquement le dernier jour du mois qui suit le mois de la réception de la lettre de résiliation, par la Société.
- 9.7. La résiliation, partielle ou totale, doit être notifiée à la Société, par lettre recommandée avec accusé de réception. La résiliation, partielle ou totale, interviendra automatiquement le dernier jour du mois qui suit le mois de la réception, par la Société, de la lettre de résiliation. En cas de résiliation partielle, la lettre de résiliation devra préciser le ou les Service(s) au(x) quel(s) il est mis un terme.
- 9.8. Les articles 5 (Facturation - Conditions de Paiement et défaut de paiement), 8 (Équipement de Réception), 12 (Limitation de Responsabilité de la Société), 19 (Notifications entre Parties - Convention de preuve et signature), 21 (Dispositions finales), 22 (Droit applicable) et 23 (Règlement des différends) restent en vigueur à la fin du Contrat.

### 10. MODIFICATION DU CONTRAT

- 10.1. Le Contrat ne peut être modifié de manière unilatérale par l'une ou l'autre des Parties.
- 10.2. Par dérogation à l'article 10.1, la Société se réserve le droit de modifier, à tout moment et de manière unilatérale, le Contrat pour toute raison en cas de modification des spécifications techniques du Service et/ou du Produit qui obligerait par exemple le Client à acquérir un nouvel équipement d'accès, d'évolutions ou de contraintes technologiques, ou de contraintes résultant des relations entre la Société et ses fournisseurs, d'une modification législative ou réglementaire. Dans cette hypothèse, la modification est notifiée au Client un (7) mois avant son entrée en vigueur. Le Client n'a droit à aucun dédommagement si la modification du Contrat ne lui porte pas préjudice ou concerne une augmentation tarifaire en raison d'une hausse des taxes ou de droits (tels que les droits d'auteur), ou d'une hausse de l'indice des prix à la consommation. En cas de résiliation du Contrat par le Client dans de telles hypothèses, les stipulations des articles 5 et 8 resteront d'application de plein droit.
- 10.3. Par dérogation à l'article 10.1, en cas d'emménagement du Client à une adresse raccordée au réseau de la Société, le Contrat peut être transféré à sa nouvelle adresse sous réserve de faisabilité technique et d'une situation régulière de paiement. Le Client formule sa demande de transfert par courrier à la Société vers sa nouvelle adresse au moins un (7) mois avant la date souhaitée de transfert. La Société assure le transfert

- du ou des Service(s) dans la mesure où ceux-ci sont disponibles dans la commune de transfert aux conditions et tarifs en vigueur dans la commune pour ce(s) Service(s) à la date de transfert.
- 10.4. Par dérogation à l'article 10.1, la Société se réserve le droit de modifier à tout moment, à sa seule discrétion et de manière unilatérale les présentes Conditions Générales, les Conditions Particulières et la Documentation Tarifaire, à l'exception cependant de la modification de l'objet du Contrat. Le Client sera informé par tout moyen de telles modifications, au plus tard un (1) mois avant l'entrée en vigueur de la modification. Les nouvelles Conditions Générales et, le cas échéant, les Conditions Particulières et la Documentation Tarifaire seront soit transmises par courrier au Client, soit mises en ligne sur le site Internet [www.eltrona.lu](http://www.eltrona.lu) – Une information de la mise en ligne de la nouvelle version des documents précités sera mentionnée sur la facture adressée au Client.
- 10-5. Le Client qui n'accepte pas les modifications aux Conditions Générales ou aux Conditions Particulières ou encore à la Documentation Tarifaire, selon le cas, a la faculté de demander le maintien des anciennes Conditions Générales ou des Conditions Particulières ou de la Documentation Tarifaire, selon le cas, par lettre recommandée adressée à la Société dans un délai d'un (1) mois suivant la notification des modifications au Client.
- 10.6. Si la Société constate une incompatibilité au maintien des anciennes Conditions Générales ou des Conditions Particulières ou de la Documentation Tarifaire, selon le cas, le Client a la faculté de résilier le Contrat moyennant le respect d'un préavis de trente (30) Jours
- 10.7. Toute modification des Conditions Générales ou des Conditions Particulières ou de la Documentation Tarifaire est réputée acceptée par le Client si ce dernier ne s'y est pas expressément opposé dans le mois suivant la notification de l'information faite par la Société sur les modifications.
11. 11. SUSPENSION DU CONTRAT PAR LA SOCIETE - RESILIATION DU CONTRAT PAR LA SOCIETE
- 11.1. La Société se réserve le droit de suspendre et/ou de résilier le Contrat en cas de défaut de paiement du Client, conformément à l'article 5 des présentes Conditions Générales ou de manquement(s) du Client à une ou plusieurs obligation(s) issue(s) du Contrat. Dans ces hypothèses, la Société se réserve le droit de suspendre ou de résilier le Contrat, avec effet immédiat, totalement ou partiellement, sans qu'aucune indemnité ne soit due de ce fait.
- 11.2. La Société se réserve également le droit de suspendre et/ou de résilier le Contrat, partiellement ou totalement, avec effet immédiat sans mise en demeure préalable ni indemnisation pour le Client, notamment :
- si la Société y est contrainte par une autorité ou une juridiction, la législation et/ou la réglementation applicable;
  - en cas d'installation interne du Client créant des perturbations sur le réseau de la Société ou sur toutes transmissions empruntant des fréquences dûment attribuées à des titulaires d'autorisation d'utilisation de fréquences;
  - et/ou en cas d'utilisation des Services ou de l'Équipement de Réception, notamment à des fins de piratage, ou de tentative de piratage, utilisation des Services ou de l'Équipement de Réception pour commettre des infractions pénales ou violations grave ou renouvelée par le Client de ses obligations légales ou contractuelles;
  - en cas d'incident de sécurité, de fraude manifeste d'un tiers ou lorsque le bon fonctionnement de l'intégrité ou la sécurité du réseau de la Société l'exige (y compris dans le cadre des opérations de maintenance du réseau et des infrastructures de la Société) ;
  - en cas de retard de paiement d'une facture concernant le Contrat et/ou les Services, non régularisée au plus tard cinq (5) Jours après envoi par la Société d'un second rappel de paiement;
  - si le Client fait l'objet ou a fait l'objet d'une procédure de surendettement;
  - si, pour des raisons qui échappent au contrôle de la Société, comme les évolutions technologiques, l'obsolescence technologique du réseau ou des infrastructures, la fin de vie d'un Service ou d'un Produit, des contraintes résultant de la relation entre la Société et ses fournisseurs, alors que le Client n'a pas donné suite ou a refusé des solutions ou des services ou Produits de substitution, dans le mois qui suit l'information ou la proposition de solutions de substitution de la Société.
- 11.3. En outre, la Société pourra également résilier le Contrat à tout moment à compter de la date d'expiration de la Période Minimale d'Engagement moyennant le respect d'un préavis d'un délai de préavis de trente (30) jours. La résiliation, partielle ou totale, interviendra automatiquement le dernier jour du mois qui suit le mois de la réception de la lettre de résiliation, par le Client.
- 11.4. En cas de suspension ou de résiliation du Contrat, pour quelque cause que ce soit, le Client a l'obligation de payer le Service et/ou le Produit Jusqu'à la date de résiliation effective, telle que spécifiée dans la notification de suspension ou de résiliation. En cas de suspension ou de résiliation du Contrat, le Client doit rembourser la valeur de revient de tout Produit dont le prix est inclus dans le prix d'abonnement ou l'offre promotionnelle du Service concerné.
- 11.5. En cas de résiliation ou de suspension du Contrat, en vertu des articles 11.1 et 11.2, le Client est redevable de tous dommages en résultant ainsi que d'une indemnité correspondant aux montants des mensualités d'abonnement des Services concernés, pour la durée restant à courir jusqu'à l'expiration de la Période Minimale d'Engagement.
- 11.6. Sauf convention contraire entre les Parties, toute migration d'un Service vers une autre formule tarifaire ou vers un autre opérateur (y inclus en cas de parcage de numéro ou en cas de dégroupage d'une ligne en faveur d'un autre opérateur) constitue une résiliation au sens des présentes Conditions Générales et doit être effectuée conformément aux stipulations des présentes, ainsi que, le cas échéant, les conditions de portage telles que publiées par l'ILR à la dace de la demande de portage.

- 11.7. Les Services d'une offre groupée facturée à un prix d'abonnement unique ou forfaitaire constituent, sauf convention contraire, un Contrat unique. La résiliation, même d'un seul Service, entraîne la résiliation de tous les Services groupés. Les rabais et autres avantages accordés en raison de la souscription à des Services groupés ne sont plus valables si un seul des Services inclus dans l'offre groupée est résilié. Dans cette hypothèse, le prix spécifié dans l'offre ou le Contrat portant sur des Services groupés reste dû à la Société jusqu'au terme du Contrat portant sur les Services groupés.
- 11.8. Tout événement de force majeure suspend les obligations nées du Contrat à compter de la date de notification de la survenance de l'évènement de force majeure à l'autre Partie, et ce pendant la durée de l'évènement de force majeure. En particulier, la Société ne pourra être tenue pour responsable des interruptions imputables aux grèves, aux intempéries, à la force majeure ou d'autres événements résultant d'un tiers, d'un autre client, des sociétés d'édition et des ayants droit. Néanmoins, dans le cas où l'évènement devait perdurer pendant plus de deux (2) mois, l'une quelconque des Parties est en droit de résilier le Contrat, moyennant un préavis de quinze (15) jours, et sans indemnité pour l'autre Partie.

## 12. LIMITATION DE RESPONSABILITE DE LA SOCIETE

- 12.1. La Société mettra en œuvre, au mieux de ses possibilités, et sous réserve des contraintes techniques, tous les moyens dont elle dispose pour assurer l'accès aux Services et/ou aux Produits souscrits.
- 12.2. Sauf faute lourde et/ou intentionnelle attribuable à la Société, cette dernière exclut explicitement sa responsabilité pour tout dommage ou préjudice :
- (i) qui ne lui serait pas directement attribuable, de sorte que sa responsabilité solidaire avec d'autres débiteurs est exclue ;
  - (ii) ou résultant de la nature ou du contenu des communications, messages ou informations du Client ou vers le Client transitant ou stockés sur le réseau de la Société ou une installation de la Société ;
  - (iii) ou résultant du non-respect par le Client de l'une de ses obligations contractuelles ou résultant d'une mesure prise par la Société lors de la survenance d'un incident de sécurité ayant entraîné la suspension de l'exécution du contrat ;
  - (iv) résultant directement ou indirectement d'une infraction (en ce compris une infraction informatique) commise par le Client ou un tiers sur le territoire luxembourgeois ou à l'étranger ;
  - (v) dont la cause est principalement attribuable au Client, ses mandataires, en ce inclus les dommages en raison de l'incompatibilité des installations du Client avec tout ou partie des Produits et/ou Services;
  - (vi) découlant d'une utilisation de tout ou partie des Produits et/ou services d'une manière non conforme et/ou non expressément autorisés par le Contrat ;
  - (vii) provenant principalement d'une cause non attribuable à la Société, y inclus ceux survenant à la suite d'un cas de force majeure et ceux liés à un risque incombant au Client.
- 12.3. La responsabilité de la Société ne saurait être engagée en cas de:
- (i) Date de Raccordement tardive, notamment si ce retard est imputable au Client ou si le défaut de raccordement résulte de contraintes techniques;
  - (ii) pour le contenu et les modifications d'horaires des programmes qui lui sont fournis par les éditeurs, les diffuseurs, ou imposés par les dispositions législatives et réglementaires et/ ou par les autorités publiques.
  - (iii) mauvaise réception des Services en cas d'utilisation d'équipement de réception non agréé par la Société.
- 12.4. Dans les limites fixées par la réglementation en vigueur, la Société ne pourrait être tenue responsable pour tout dommage indirect, en ce compris notamment les pertes de profits, de clientèles, de données ou de tout autre perte de biens incorporels, susceptibles de survenir de la fourniture ou de l'utilisation des Services et/ou de l'impossibilité d'accéder ou d'utiliser le Service et/ou suite à un accès non autorisé aux Services par un tiers et/ou suite à la conduite d'un tiers sur les Services, ainsi que toute autre question en rapport avec les Services.
- 12.5. Il est expressément convenu que, si la responsabilité de la Société était retenue dans l'exécution du Contrat, le Client ne pourrait prétendre à d'autres indemnités et dommages-intérêts que le remboursement des paiements effectués, au titre des frais de souscription des Services et/ou des Produits et de souscription aux Services et/ou aux Produits, au cours des six (6) mois précédant le fait générateur de responsabilité.

## 13. ASSISTANCE RÉSEAU ET ASSISTANCE TECHNIQUE

- 13.1. La Société assurera la maintenance du réseau en amont de chaque prise de raccordement pour tout dysfonctionnement non imputable au Client.
- 13.2. Seront en revanche facturés, au tarif en vigueur au jour de l'intervention, les déplacements non justifiés d'un technicien ainsi que les réparations dues notamment: à une utilisation non conforme à celle prévue, à des chocs inhabituels, aux dégâts des eaux, aux dommages électriques, aux incendies, à la foudre, aux modifications des branchements, à l'intervention d'un tiers non autorisé par la société.
- 13.3. Toute intervention, détérioration ou modification par le Client ou un tiers, des installations de raccordement en amont de chaque prise de raccordement entraîne la remise en état à la charge du Client. À défaut, elle entraîne une résiliation immédiate et de plein droit du Contrat. La Société prendra les dispositions nécessaires pour assurer de manière permanente et continue l'exploitation du réseau et des Services et pour qu'il soit remédié aux effets de toute défaillance du réseau dégradant la qualité des Services pour l'ensemble ou une partie des Clients, dans les délais les plus brefs, sauf en cas de force majeure ou d'un événement hors du contrôle de la Société et sous réserve des éventuelles pannes et interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement des Services et des matériels. Ces

interruptions se font de préférence en dehors des heures de grande écoute des programmes ou de grande affluence d'utilisation des Services.

- 13.4. La Société met à la disposition du Client une assistance technique (par courrier, email ou téléphone, ou assistance online via la rubrique « Assistance personnalisée "puis« Dépannage »). Le détail de cette assistance figure à la rubrique (contact) du Site Internet de la Société consultable à l'adresse suivante : [www.eltrona.lu](http://www.eltrona.lu) .

#### 14. DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES AUX SERVICES INTERNET

- 14.1. Préalablement à la mise en service, il appartient au Client de vérifier sous sa propre responsabilité auprès du prestataire informatique de son choix ou du fournisseur de son système d'exploitation, que son matériel informatique dispose de la configuration minimum nécessaire et que les logiciels utilisés sur ce dernier permettent la bonne utilisation du Service de la Société. Le Client est informé que toute modification de cette configuration peut entraîner la dégradation du Service de son fait. Le Client est averti que la connexion de son matériel informatique à Internet nécessite l'utilisation d'une carte Ethernet ou d'un port USB, d'un modem-câble et d'une connexion spécifique au Réseau Câblé de la Société. Le cas échéant, l'abonnement au service Internet de la société peut comprendre un volume mensuel forfaitaire (émission + réception de données en Giga Octets). Le dépassement de ce forfait peut donner lieu à une facturation supplémentaire par tranche entamée et définie selon les conditions prévues aux Conditions Particulières. Le Client pourra vérifier et contrôler son volume de trafic grâce au compteur en ligne disponible sur [www.eltrona.lu](http://www.eltrona.lu) . Ce compteur met à la disposition du Client le volume transmis et reçu par son modem câble du premier jour du mois au dernier Jour du mois. Les valeurs du compteur seront mises à Jour quotidiennement. Le Service d'accès à Internet est actif à compter de la connexion effective d'un poste d'ordinateur du Client au réseau de la Société et dans la limite d'une souscription par foyer. Sont exclus la possibilité d'héberger un serveur chez le Client, toute revente en mur ou partie du Service au profit de tiers, ainsi que les accès arrangés du réseau sauf à des fins non commerciales et uniquement par l'entourage proche du Client résidant à son domicile.
- 14.2. Préalablement à la mise en service, le Client devra se conformer à la configuration minimum requise indiquée aux Conditions Particulières et disponible sur le site Internet de la Société, ou auprès du service Client. La configuration de ses équipements se fait sous la responsabilité du Client ou si nécessaire auprès du prestataire informatique de son choix. Le Client déclare être parfaitement informé du fait qu'un défaut de configuration conforme aux prescriptions indiquées par la Société peut générer une dégradation de la qualité de service. Dans le cadre de ce Service, selon les offres souscrites, le Client peut disposer de :
- un nombre défini de comptes utilisateurs;
  - une vitesse de débit nominal maximum descendant et une vitesse de débit nominal maximum montant;
  - un espace de stockage temporaire par adresse e-mail et par page Web;
  - une page Web personnelle mise à la disposition de chacun des comptes utilisateurs.
- 14.3. Dans le cas où le Client dispose de plusieurs adresses e-mail et que certaines sont inutilisées pendant une période de plus de six (6) mois, la Société se réserve le droit de supprimer, sauf opposition de la part du Client, ces adresses et les éventuelles pages web personnelles associées, sous réserve d'en laisser au moins une à la disposition du Client et de le prévenir au moins quinze (15) jours avant la suppression.
- 14.4. Le Client reconnaît que les données circulant sur Internet peuvent être réglementées en termes d'usage ou être protégées par un droit de propriété intellectuelle (relatif notamment à la reproduction, à la communication, à la représentation et à toute exploitation de tout ou partie d'une œuvre ou autre signe protégé par le droit d'auteur, le droit des marques, le droit des brevets, des dessins et modèles, le droit sur les bases de données, etc.). Le Client est responsable de l'usage des données qu'il consulte, mer en ligne, télécharge et diffuse sur l'internet. Il est averti que toute reproduction d'une œuvre de l'esprit ou d'un autre signe, quelle qu'en soit la nature, ayant pour effet de la rendre accessible sur Internet sans les autorisations nécessaires, est susceptible de constituer une violation des droits de propriété intellectuelle d'un tiers ou de la Société et d'engager sa responsabilité personnelle devant les tribunaux civils ou répressifs. Le Client s'engage également à respecter les droits d'autrui, et notamment les droits de la personnalité, dont le droit à l'image (notamment par la publication d'images, de films ou de photographies de tiers n'ayant pas donné leur consentement à une telle publication) et le droit au respect de la vie privée.
- 14.5. Le Client est seul responsable des données qui transitent par l'intermédiaire de son réseau vers et depuis l'Internet. Le Client s'engage à utiliser les Services de façon à ne pas contrevenir aux lois, réglementations, chartes d'usages ou déontologies, nationales et internationales en vigueur. Le Client reconnaît et accepte que les messages électroniques envoyés en bloc à des fins de prospection directe et non sollicités (spamming) sont interdits, ainsi que les autres opérations susceptibles de nuire au fonctionnement normal des services proposés par la Société. De manière générale, le Client s'interdit d'effectuer toute opération de publicité ou de promotion intrusive par des méthodes prohibées par la réglementation, ainsi que toute opération d'Intrusion interdite ou tentative d'intrusion sur le système de la Société ou sur tout ordinateur appartenant à un tiers.
- 14.6. La Société met à la disposition du Client des services d'hébergement de contenus, tels que des pages personnelles, ou l'accès à des forums de discussion et d'échange. Préalablement à l'utilisation de ces services, le Client s'engage à satisfaire aux formalités d'identification et/ou de déclarations préalables requises dans le respect de la réglementation en vigueur. Le cas échéant, le Client devra sauvegarder les données qu'il publie dans le cadre de ces services, ceci ne faisant pas partie des prestations proposées par la Société. Il s'engage à ce que le contenu qu'il met en ligne et/ou diffuse soit conforme à la réglementation en vigueur et ne porte en aucune façon atteinte aux droits des tiers. A ce titre, sont notamment prohibés les contenus :

- contrevenant aux dispositions du code de la propriété intellectuelle;
- violant le caractère privé des correspondances ;
- contraire à l'ordre public et aux bonnes mœurs;
- à caractère injurieux, diffamatoire, raciste, xénophobe, révisionniste ou portant atteinte à l'honneur ou à la réputation d'autrui ;
- incitant à la haine ou à la discrimination d'une personne ou d'un groupe de personne en raison de leur origine ou de leur appartenance (ou non-appartenance) à une ethnie, une nation, une race ou une religion déterminée;
- permettant à des tiers de se procurer directement ou indirectement des logiciels piratés, des numéros de série de logiciels, des logiciels permettant les actes de piratage et d'intrusion dans les systèmes informatiques et de télécommunications, des virus et autres bombes logiques et d'une manière générale tout outil logiciel ou autre permettant de porter atteinte aux droits d'autrui et à la sécurité des personnes et des biens.

14.7. Le Client est responsable de l'usage des données qu'il consulte, interroge et transfère sur Internet. La Société met en garde le Client sur la diversité et la nature des contenus disponibles sur le réseau Internet, lesquels peuvent être susceptibles de porter atteinte aux droits d'autrui et à la sécurité des personnes et des biens ou de porter préjudice aux mineurs. La Société s'engage à respecter les obligations de prudence et de vigilance dans les limites de sa qualité d'hébergeur et se réserve en conséquence le droit de supprimer sans indemnité et dans les meilleurs délais l'accès et/ou les contenus, informations, messages, images, et c. illicites ou sur injonction judiciaire.

## 15. COMMUNICATION PUBLIQUE DES SERVICES AUDIOVISUELS

- 15.1. Les droits d'auteur qui pourraient être réclamés par des sociétés d'auteur ou par des auteurs eux-mêmes notamment en cas de communication publique des programmes de télévision ou de radio en fréquence modulée distribués par la Société, sont à la charge du Client.
- 15.2. La Société informe le Client que le paiement du prix des Services ne leur confère pas l'autorisation de procéder à des enregistrements des programmes distribués et, le cas échéant, que de tels enregistrements et leur diffusion sont illicites (sauf pour usage strictement privé et dans le cercle de famille du Client). Les droits dont la Société est titulaire limitent la diffusion des services de communication audiovisuelle à destination de ses seuls Clients, pour un usage exclusivement privé. Tout acte de reproduction, représentation ou utilisation quelconque que le Client effectuerait, sous quelque forme que ce soit et en quelque lieu que ce soit, autres que ceux autorisés par la législation applicable en matière de propriété intellectuelle constitueraient un acte de contrefaçon et une faute contractuelle.
- 15.3. La Société a mis en place un dispositif de verrouillage d'accès pour les Programmes de catégorie V, c'est-à-dire des œuvres réservées exclusivement à un public adulte. A cet effet, le Client est informé de la nécessité de créer dans son décodeur numérique (par le biais de sa télécommande), tel que décrit dans le guide de l'utilisateur, un code spécifique pour l'accès aux Programmes de catégorie V. Il doit en outre apporter un soin particulier afin que ce code demeure confidentiel. Toute personne qui permettrait à des mineurs d'avoir accès à de tels programmes s'exposerait à des sanctions.

## 16. DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES AU SERVICE DE TÉLÉPHONIE

- 16.1. La Société informe le Client que le Service Téléphone ne permet pas de garantir l'émission et la réception de télécopies et qu'il peut créer des dysfonctionnements notamment avec des systèmes de télésurveillance et de surveillance médicale. A cet égard, le Client doit s'informer avant de souscrire au service de la compatibilité des matériels qu'il détient avec le service de téléphone proposé par la Société. Le Service Téléphone est uniquement compatible avec les équipements CE avec numérotation à fréquence vocale
- 16.2. Le Client peut demander son inscription dans l'annuaire de la localité d'installation de son raccordement. Le Client reste en tout état de cause seul responsable des informations qu'il a fournies en vue de sa parution dans l'annuaire. La parution d'informations litigieuses pourra être suspendue sans ouvrir droit à recours à l'encontre de la Société dans les cas suivants :
- en cas de production des Justificatifs susceptibles de confirmer l'exactitude des informations mises en parution dans un délai de quinze jours à compter de la demande écrite adressée par la Société au Client ; lorsque l'inscription n'a aucun lien avec l'activité réelle du Client à l'adresse d'installation ; lorsque l'inscription est de nature à porter atteinte aux droits des tiers
  - en cas de publicité mensongère, d'atteinte aux bonnes mœurs ou en vue d'assurer la protection de l'enfance ;
  - et plus généralement dans tous les cas susceptibles de contourner les lois, les règlements et usages professionnels en vigueur.
- 16.3. Lorsque le Client souhaite conserver son numéro de téléphone existant lors de sa souscription au Service Téléphone proposé par la Société et que le service de portabilité est réalisable (notamment techniquement et géographiquement pour le téléphone fixe), la Société doit être mandatée par le Client pour procéder, auprès de l'opérateur cédant, à une demande de résiliation de contrat avec demande de probabilité du numéro. La mise en œuvre du Service ne pourra être effective qu'après dix (10) jours à compter de la réception de ladite résiliation.
- 16.4. La Société ne pourra être tenue responsable des retards pris dans l'ouverture du service qui seraient imputables à l'opérateur cédant. La portabilité du numéro ne pourra être effective qu'après résiliation effective de la ligne par la Société auprès de l'opérateur cédant. Il appartiendra au Client de s'acquitter auprès de l'opérateur cédant, et d'éventuels opérateurs tiers, des sommes restant dues au titre du (des) abonnements précédemment détenu(s).



- 16.5. Le changement de numéro de téléphone est effectué à titre gratuit dans les cas (i) d'un déménagement du Client en dehors de sa zone géographique de numérotation pour le téléphone fixe et (ii) de nuisances avérées. Dans ces cas, le Client devra produire un justificatif avant toute modification du numéro nouveau bail de location / acte d'achat pour le déménagement et rapport de police pour les nuisances avérées.

## 17. CONDITIONS D'UTILISATION DES OFFRES TELEPHONE

- 17.1. Lorsque des offres de Téléphone dites « illimitées » sont commercialisées, elles permettent au Client moyennant le paiement d'une souscription forfaitaire mensuelle de bénéficier de la possibilité d'appeler vers des numéros fixes spécifiés à la Documentation Tarifaire, le cas échéant selon les horaires, destinations ou toutes autres modalités spécifiques prévues dans l'offre. Il est expressément précisé que sont notamment exclues des offres illimitées les calling cards, les numéros courts, les numéros spéciaux, les numéros géographiques vers des serveurs vocaux à tarification spécifique et les numéros via des satellites. Ces appels seront facturés conformément à la Documentation tarifaire en vigueur.
- 17.2. Constituent des cas d'utilisation interdite des offres téléphone fixe et des services optionnels attachés :
- l'utilisation de l'offre à des fins autres que personnelles (par exemple : usage commercial ou professionnel, partage de l'accès téléphonique avec des personnes extérieures au cercle privé/cercle de famille) ;
  - la cession ou la revente partielle ou totale de l'offre;
  - l'utilisation à titre gratuit ou onéreux du Service Téléphone en tant que passerelle de réacheminement de communications ou de mise en relation ;
  - l'utilisation de l'offre sur des lignes groupées ou sur une ligne RNIS;
  - la connexion de la ligne téléphonique à un PABX ;
  - l'utilisation ininterrompue de l'offre via une composition automatique et/ou continue des numéros de téléphone ;
  - l'utilisation de l'offre pour effectuer des envois en masse de messages de façon automatisée ou non (ex: diffusion de télécopies à des fins publicitaires ou d'envoi en masse de télécopies, envoi de masse de messages électroniques (Spam) ;
  - l'utilisation de l'offre à destination d'un serveur vocal ou Internet bénéficiant d'un numéro géographique ou toute autre plate-forme de services se rémunérant directement ou indirectement par la durée des appels émis par le Client;
  - l'utilisation de l'offre à des fins autres que celles prévues au Contrat ou/et interdite par les lois et la réglementation en vigueur ou/et portant atteinte aux droits des tiers ;
  - les communications entre machines (échange d'information de quelque nature que ce soit entre deux cartes SIM équipant des machines autres que des téléphones et des microordinateurs) ou les boîtiers radios plus communément dénommés «Hérissons» ;
  - l'utilisation aux fins de voix sur IP de la Carte SIM (technique utilisant Internet comme moyen de transmission des appels téléphoniques) ;
  - l'usage de type «peer to peer ou newsgroup (service permettant le partage entre utilisateurs de ressources mise à disposition par l'un d'entre eux ou d'un serveur sur le réseau) ;
  - toute utilisation pouvant mettre en péril la sécurité ou la disponibilité des serveurs ou du réseau ou le bon fonctionnement du service. Les offres téléphonie fixe, mobile et services optionnels attachés sont valables pour une durée continue des appels de deux (2) heures, au-delà la communication du Client peut être interrompue par la Société afin d'assurer la fluidité nécessaire sur le réseau au bénéfice de l'ensemble des clients. En cas d'utilisation interdite des offres téléphonie, la Société se réserve le droit après en avoir informé préalablement le Client par tous moyens de :
  - suspendre immédiatement l'offre souscrite
  - et le cas échéant, de résilier le Contrat avec effet immédiat et sans information préalable. En tout état de cause les communications hors offre seront facturées conformément à la Documentation Tarifaire en vigueur et le Client restera tenu de toutes les obligations visées aux présentes.

## 18. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Le traitement de données à caractère personnel est soumis à la politique de protection de la vie privée d'ELTRONA. Vous pouvez à tout moment consulter la politique de protection de la vie privée d'ELTRONA sur <http://www.wismile.lu/secure-et-vie-privee> . Vous pouvez aussi toujours en demander une copie au service clientèle d'ELTRONA ou dans l'une des boutiques d'ELTRONA.

## 19. NOTIFICATIONS ENTRE PARTIES - CONVENTION DE PREUVE ET DE SIGNATURE

- 19.1. Toute notification en relation avec le Contrat doit être envoyée à l'autre Partie par écrit.
- 19.2. Toute notification de résiliation du Contrat doit être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception.
- 19.3. La Société est libre de choisir le moyen de notification écrite en vue de la conclusion ou la modification du Contrat pour autant que la notification au Client ait lieu sur un support durable lui permettant d'y accéder et de produire les données stockées. Les Parties acceptent expressément que toute volonté exprimée par les moyens visés au présent article vaut accord de la Partie en question et a la même valeur qu'un document muni d'une signature manuscrite.

## 20. TRANSFERT DU CONTRAT DEMENAGEMENT DU CLIENT

- 20.1. La Société se réserve la faculté de transférer à toute autre société les droits et obligations du Contrat, pour autant que cette société cessionnaire ne modifie pas substantiellement les conditions dans lesquelles les Services et/ou les Produits sont offerts au Client.
- 20.2. Le Contrat ne peut être en aucun cas transféré à un tiers par le Client. Une absence momentanée du Client ne pourra donner lieu à une suspension du Contrat ou du(es) Service(s) souscrit(s) par le Client. Le Client ne peut transférer tout ou partie de ses droits et obligations, sans obtenir le consentement écrit et préalable de la Société.
- 20.3. En cas de déménagement, le Client est tenu, au moins un (1) mois à l'avance, soit de résilier le Service et/ou le Produit fourni à l'adresse concernée, soit de demander le transfert de tout ou partie du Service et/ou du Produit vers sa nouvelle adresse au Grand-Duché de Luxembourg (sous réserve d'éligibilités géographique et technique et d'acquitter les éventuels frais, notamment les frais de raccordement, d'activation, etc.) ou encore d'introduire une demande de reprise par un tiers.
- 20.4. La reprise d'un Service par un tiers est subordonnée au consentement écrit préalable de la Société et aux conditions qu'elle détermine. En cas de refus par la Société ou en cas d'impossibilité géographique ou technique de réaliser un transfert vers une autre adresse au Grand-Duché de Luxembourg, le Contrat est considéré comme étant résilié par le Client.
- 20.5. En cas de déménagement, sous réserve que le nouveau logement soit dans une zone câblée par la Société et raccordable au réseau, le (les) Service(s) est (sont) transféré(s) de plein droit à la nouvelle adresse, dès lors que la Société en est informée par courrier au moins un (1) mois à l'avance et que la nouvelle adresse du Client est raccordée au réseau de la Société. La Société veillera à assurer la continuité des Services à la nouvelle adresse si le préavis d'un (1) mois est respecté. Les frais de raccordement et/ou de reconnexion restent dus.

## 21. DISPOSITIONS FINALES

- 21.1. Le fait pour l'une ou l'autre Partie de se prévaloir tardivement ou de ne pas se prévaloir d'un droit ou d'un recours, ne peut en aucun cas être interprété comme une renonciation à ce droit ou à ce recours.
- 21.2. Si une ou plusieurs disposition(s) du Contrat est considérée comme nulle, non écrite, non opposable ou non applicable, les autres dispositions demeurent pleinement applicables et opposables.

## 22. DROIT APPLICABLE

Le Contrat, ainsi que son interprétation et toute question y relative est soumis au droit luxembourgeois.

## 23. REGLEMENT DES DIFFERENDS

- 23.1. Toute réclamation d'un Client peut être soumise au service Réclamations de la Société par voie postale, par courriel, dans les quinze (15) jours suivant la survenance du fait à l'origine de la réclamation. Après enregistrement de la réclamation, le service Réclamations confirme la réception et transmet au Client un numéro de référence à mentionner dans toute correspondance ultérieure. La Société fait ses meilleurs efforts pour répondre à la réclamation par tout moyen, dans un délai raisonnable.
- 23.2. Dans l'hypothèse où une réclamation en relation avec un Contrat ne peut être réglée par le service Réclamations de la Société, et pour autant qu'aucune action judiciaire n'ait été introduite devant une instance judiciaire, le Client a la faculté de recourir à la procédure de médiation auprès de l'ILR, lorsque le différend porte sur des services de communications électroniques.
- 23.3. A défaut de règlement du différend par le service Réclamations de la Société ou par le biais de la médiation de l'ILR, le différend peut être soumis au Médiateur de la Consommation, ou alternativement au Centre de Médiation Civile et Commerciale.
- 23.4. Si aucune des procédures de médiation et de règlement extrajudiciaire précitées n'est initié ou à défaut d'accord entre les Parties, les juridictions de l'arrondissement judiciaire de Luxembourg, Grand-Duché de Luxembourg sont seules compétentes.