

# CONDITION PARTICULIERES DES SERVICES INTERNET

## APPLICATION

Les présentes Conditions Particulières sont applicables uniquement aux Contrats concernés par les Services Internet proposés par Sudstroum (dénommé ci-après « l'Opérateur »).

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

## 1. CONDITIONS DE FOURNITURE DES SERVICES

Afin de pouvoir accéder aux Services Internet et prétendre à un abonnement, il est indispensable qu'il y ait un raccordement physique au réseau de télédistribution à Esch-sur Alzette. Le service planification peut sur demande procéder à la vérification de l'installation interne et le cas échéant, établir un devis pour l'adaptation de celle-ci afin de la rendre compatible pour l'utilisation du Service.

Les frais de mise en service et les frais de l'équipement liés seront facturés séparément et en supplément de l'abonnement mensuel. L'accès au Service est possible à compter de la date d'installation.

## 2. ACCES AUX SERVICES INTERNET

L'accès au service requiert l'utilisation d'un équipement qui répond aux spécifications décrites dans le Contrat de Télécommunications et/ou indiqué à la rubrique reprise sur notre site [www.Sudstroum.lu](http://www.Sudstroum.lu).

L'utilisation du service est soumise à l'enregistrement de l'identifiant de l'équipement dans les systèmes de l'Opérateur. De ce fait, le Client devra impérativement informer l'Opérateur de tout changement.

### Restriction d'accès :

L'utilisation de la connexion d'un service accès Internet haut débit s'accompagne d'une politique de « Fair Use ». Cette politique signifie que l'utilisateur a le droit d'utiliser les services de manière illimitée lorsque le Client a souscrit ce type de Contrat. Il doit toutefois 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, l'Opérateur pourra procéder à l'envoi d'un avertissement, par tout moyen (courrier, email, sms, etc ...) en demandant au Client de limiter ses consommations. Dans le cas où le Client ne tiendrait pas compte de cet avertissement, l'Opérateur 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, elles peuvent être considérées comme telles, (un volume mensuel atteignant 100 Go). Dès lors que cette limite est atteinte, l'Opérateur pourra considérer que la politique de « Fair Use », ci-dessus définie, n'est pas respectée.

## 3. QUALITE DU SERVICE

Les vitesses indiquées dans les offres commerciales et les documents publicitaires de l'Opérateur n'ont pas de caractère contractuel. Elles indiquent les performances maximales actuellement possible par l'emploi de la technologie correspondante. Les vitesses annoncées sont des vitesses accessibles en connexion par câble (La vitesse spécifiée, livrée à la « network termination point »). En connexion wifi, les vitesses atteintes sont susceptibles d'être inférieures. La vitesse de téléchargement et d'envoi dépend notamment de l'installation informatique, du câblage interne et d'un éventuel routeur. Les caractéristiques techniques de Services Internet et de la nature spécifique du web signifient qu'il peut y avoir des fluctuations de la vitesse de communication via le Service Internet. L'Opérateur prend l'engagement de mettre en œuvre tous les moyens à sa disposition pour que la vitesse effectivement disponible pour le Client soit aussi proche que possible de la vitesse pour lequel le Contrat a été signé.

L'Opérateur se réserve également le droit de :

- A. tester les ports ouverts (y compris les procurations) et fermer l'e-mail serveur (relais) à l'équipement du client pour éviter des abus.
- B. rejeter les e-mails entrants et sortants qui sont considérés comme, par exemple, virus, spam ou phishing.
- C. bloquer les connexions tierces au Service Internet de l'Opérateur où la connexion est actuellement évaluée ou pourrait potentiellement être mal utilisée, par exemple pour diffuser des virus, du spam ou du phishing.
- D. réduire la quantité d'e-mails par unité de temps.

Pour un mode de raccordement identique, s'il existe un abonnement moins coûteux avec une vitesse maximum supérieure à la vitesse effective du Client et si des raisons techniques ne permettent pas d'améliorer la vitesse durablement, un downgrade gratuit vers l'abonnement le plus adapté pourra être proposé par l'Opérateur ou demandé par le Client.

## 4. FACTURATION

La facturation commence à la date d'activation déterminée par l'Opérateur, à savoir la date de l'activation par le technicien (date du 1er rendez-vous convenu).

Les options, tarifs et conditions de paiement sont stipulés sur le Formulaire de souscription, à signer par le client. Dans le cas où le client modifierait sa formule de contrat, il serait redevable du nouveau tarif à compter de la prise d'effet de la modification de la formule du contrat.

Les frais du premier mois d'abonnement au Service sont calculés au prorata du nombre de jours.

## 5. DUREE DE L'ABONNEMENT

Le Contrat relatif au Service Internet est conclu entre l'Opérateur 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 6 des présentes).

## 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.

Le changement d'abonnement vers une technologie différente ne constitue pas un upgrade mais nécessite une résiliation et la souscription à un nouveau contrat.

**B. Downgrade**

Le downgrade, c.-à-d. le changement de l'abonnement existant vers un abonnement ayant un débit ou un tarif inférieur, est payant selon le tarif publié dans la liste des prix en vigueur et ne peut avoir lieu pendant la période d'engagement initiale.

**7. ADRESSE IP**

Il est expressément porté à la connaissance du Client que la conclusion d'un Contrat Internet n'implique pas la mise à disposition d'une adresse IP permanente. L'adressage IP est de type «dual stack», de sorte que le Client se voit attribuer une adresse IPv4 dynamique privée et d'un range IPv6 publique. Le Client peut cependant obtenir une IPv4 dynamique publique en souscrivant à l'Option payante correspondante. L'adresse IP qui lui est attribuée est susceptible de changer lors de chaque connexion au service. Le Client est informé qu'en cas de maintien de 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. Le Client peut toutefois demander à souscrire à une option IP fixe. Il est interdit au Client de divulguer à des tiers l'adresse IP sous laquelle il se connecte au réseau.