



CONDITIONS PARTICULIERES DES SERVICES INTERNET

APPLICATION

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

Les présentes Conditions Particulières complètent les Conditions Générales de Sudstroom 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.sudstroom.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

Le Client est informé que les services IPTV, auxquels il souscrit, utilisent le réseau internet fourni par l'Opérateur. L'accès à ce réseau peut connaître des variations temporaires, que la mise en œuvre de « services flows » dédiés et d'équipements réseau comme le CMTS (« Cable Modem Termination System ») contribue toutefois à limiter.

Les vitesses indiquées dans les offres commerciales ou sur tout autre support (par exemple, documents publicitaires) de l'Opérateur s'interprètent conformément à la fiche relative à la neutralité du net et qualité du service d'accès à l'internet fixe publiée sur le site internet www.sudstroom.lu et à laquelle il est expressément renvoyé. Elles peuvent varier en fonction de divers facteurs comme mentionnés au présent article ou, le cas échéant, dans la fiche relative à la neutralité du net et qualité du service d'accès à l'internet fixe susvisée.



Conformément à la réglementation en vigueur applicable, il est rappelé que le débit internet se compose :

- du téléchargement descendant (ou « download »), qui s'entend comme la vitesse servant au processus de réception des données depuis internet sur un appareil connecté (streaming, téléchargement d'un fichier, ouverture d'une page web, etc.) et,
- du téléchargement ascendant (ou « upload »), qui s'entend comme la vitesse servant au processus d'envoi des données depuis un appareil connecté vers internet (visioconférence, envoi de courriels, etc.).

Il est, en outre, rappelé que les informations relatives aux débit minimal, normalement disponible, maximal et annoncé figurent sur la fiche relative à la neutralité du net et qualité du service d'accès à l'internet fixe publiée sur le site internet www.sudstroom.lu et à laquelle il est expressément renvoyé.

La vitesse réelle de la connexion internet à laquelle le Client peut s'attendre dépend de divers facteurs, notamment, sans s'y limiter, l'environnement technique dans et selon le réseau, la situation individuelle du Client, la distance entre l'adresse du Client et le point de raccordement, l'état de charge du réseau, l'installation du Client, la connexion simultanée par le Client de plusieurs terminaux, le type de connexion, les horaires. Il est précisé que les vitesses théoriques maximale et annoncée ne peuvent être atteintes que si ces facteurs sont optimaux.

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. En cas d'écart permanent ou récurrent entre les performances réelles des services d'accès à l'internet en matière de débit ou d'autres paramètres de qualité, le client est prié d'adresser une réclamation écrite par email à backoffice@sudstroom.lu.

Pour les Clients privés : En cas d'écart significatif, permanent ou récurrent, entre les performances réelles des services d'accès à l'internet en matière de débit ou d'autres paramètres de qualité de service (via l'outil de mesure officiel de l'ILR) et les performances indiquées par l'Opérateur conformément aux points a) à d) de l'article 4, 1) du Règlement (UE) 2015/2120, le Client s'engage au préalable à adresser sa demande, accompagnée de toutes les pièces justificatives, à l'Opérateur, par e-mail à : backoffice@sudstroom.lu ou par courrier recommandé à l'adresse postale : Sudstroom S.à r.l. & Co S.e.c.s., 11, Rue de Luxembourg, L-4220 Esch-sur-Alzette. Selon les circonstances, l'Opérateur ou, le cas échéant, un tiers que celui-ci désignera pourra procéder à un diagnostic et/ou à une intervention sur place. Toute mesure de vérification des débits doit être effectuée via une connexion filaire directe (câble Ethernet) au modem, à l'exclusion de toute connexion sans fil (Wi-Fi) ou de tout autre équipement intermédiaire (par exemple, routeur privé, boîtiers CPL, etc.), dont les performances échappent au contrôle de l'Opérateur. Il est par ailleurs précisé que l'Opérateur peut appliquer des mesures de gestion du trafic raisonnables,



transparentes et non discriminatoires, destinées à prévenir ou atténuer une congestion exceptionnelle ou temporaire du réseau partagé, conformément à la loi en vigueur.

Si le Client n'est toutefois pas satisfait de la réponse de l'Opérateur dans un délai de trente (30) jours suivant la date de réception de sa demande complète, ce dernier peut introduire gratuitement une demande de médiation auprès de l'Institut Luxembourgeois de Régulation (ILR) via un formulaire, en ligne : www.ilr.lu ou par courrier postal. Le recours à la voie judiciaire reste ouvert, conformément à l'article 11 point C des conditions générales de télécommunications de l'Opérateur.

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.