

Conditions particulières

APPLICATION

Les présentes Conditions Particulières sont applicables aux Contrats concernant les Services d'accès Internet haut débit par Câble ETT Stream.

1. CONDITIONS DE FOURNITURE DES SERVICES

Le raccordement physique au réseau de télédistribution de l'Antenne Collective Ettelbruck (ACE), Antenne Collective Schieren et Antenne Collective Hosingen est indispensable afin de pouvoir souscrire au service ETT Stream.

Le contrat ETT Stream n'inclut pas la fourniture d'une ligne de télédistribution.

Le câblodistributeur respectif procédera à la mise en service du modem-câble. Les frais de mise en service et le prix d'achat du modem seront facturés séparément et en supplément de l'abonnement mensuel.

L'installation du modem requiert de la part du client l'installation des équipements nécessaires à ce service par le fournisseur du réseau ou par le client.

Le service ETT Stream nécessite l'utilisation d'une voie retour sur le câble d'antenne du client, aussi bien sur partie interne de la ligne de télédistribution que sur la partie externe. Le service technique du câblodistributeur peut, sur demande, procéder à la vérification de l'installation interne.

Si l'adaptation de l'installation interne ne peut pas se faire, et que l'installation du service ETT Stream n'est pas possible, le contrat d'abonnement n'entrera pas en vigueur.

Pendant la durée du contrat conclu avec l'ACE concernant le service ETT Stream, le client est responsable du maintien de la ligne de télédistribution selon les termes du contrat conclu avec son câblodistributeur.

Le service ETT Stream sera, en principe, possible dès la date d'installation du modem.

2. DUREE ET RESILIATION DU CONTRAT

Le contrat d'un service ETT Stream est conclu entre l'ACE et le client pour une durée indéterminée avec une durée minimale d'engagement de 12 mois.

Le fait pour le client de déménager vers un lieu géographique qui n'est pas couvert par le signal provenant de l'ACE ne peut en aucun cas entraîner un raccourcissement des délais de résiliation du contrat ni réduire la durée minimale d'engagement souscrite par le client.

3. ACCES AU SERVICE ETT Stream

L'accès au service ETT Stream est réservé aux clients non-professionnels.

L'accès au service requiert l'utilisation d'un modem devant répondre aux spécifications décrites à la rubrique respective du site www.acett.lu.

L'accès au service nécessite également la compatibilité du modem avec l'équipement informatique du client.

L'utilisation du service ACE ETT Stream requiert l'enregistrement de l'adresse MAC du modem dans les systèmes de l'ACE. De ce fait, le client devra impérativement informer l'ACE de tout changement de modem.

Le client est responsable pour toute action émanant du modem enregistré à son nom.

4. DISPONIBILITE DU SERVICE

La disponibilité du service ETT Stream est possible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Toutefois, l'accès pourra être impossible pour des courtes périodes pour des raisons de maintenance, de mise à jour du service ou dans les cas de force majeure.

Pour ces raisons, l'ACE ne peut pas garantir au client le maintien d'une connexion pour une durée indéfinie.

5. QUALITE DU SERVICE

L'ACE s'engage avec tous les moyens à sa disposition pour que le débit effectivement disponible pour le client soit aussi proche que possible du débit annoncé et normalement disponible.

Pourtant, les vitesses effectivement réalisables dépendent de certaines circonstances techniques, entre autres de la qualité de la ligne et du nombre d'utilisateurs connectés sur le même point d'accès du réseau IP.

En cas de débit nettement inférieur au débit convenu, de manière répétée ou continue, le client doit contacter le service technique de son câblodistributeur afin de déterminer les causes de ces dysfonctionnements et y apporter une solution.

6. CHANGEMENT DE LA VITESSE

Le changement de l'abonnement existant vers un abonnement avec un débit supérieur/inférieur se fera sans frais supplémentaires.

Pourtant, si un Client souhaite passer d'un contrat avec un débit supérieur dont la période minimale d'engagement n'est pas expirée à un contrat avec un débit inférieur, le tarif du contrat avec un débit supérieur restera en vigueur jusqu'à son expiration.

Pourtant, si des raisons techniques dans le réseau de l'ACE ne permettent pas de maintenir un certain débit durablement, un downgrade vers l'abonnement le plus adapté pourra être proposé par l'ACE ou demandé par le Client. En dehors de son propre réseau, l'ACE ne pourra pas être tenue responsable pour des circonstances techniques défavorables.

7. ADRESSE IP

La conclusion d'un contrat ETT Stream n'inclut pas la mise à disposition d'une adresse IPv4 permanente au client.

L'adresse IPv4 qui lui est attribuée est susceptible de changer lors de chaque connexion au service. Au-delà d'une durée de 24 heures, la connexion est susceptible d'être interrompue en vue de l'attribution d'une nouvelle adresse IPv4. Il est formellement interdit au Client de divulguer à des tiers l'adresse IP sous laquelle il se connecte au réseau.

Le Client peut demander la souscription à une adresse IP fixe.

8. FACTURATION

La facturation commence à la date d'activation, c'est-à-dire la date d'installation du modem.

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

9. FAIR USE

L'utilisation de la connexion au service ETT Stream s'inscrit dans une politique "Fair Use". Le client a le droit d'utiliser les services de manière illimitée, mais il doit effectuer une utilisation des Services en bon père de famille (non excessive) et doit garantir qu'il fera une utilisation appropriée des offres de Services illimités. Si les limites de l'usage anormal ou excessif ne sont pas définies autrement, peuvent être considérés comme tel, un volume mensuel atteignant 100 Go.

Dans le cas où la politique de Fair Use ne serait pas respectée, l'ACE pourra procéder à l'envoi d'un avertissement écrit faisant appel au Client de modérer ses consommations. Dans le cas où le Client ne tiendrait pas compte de cet avertissement, l'ACE 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.

10. TRAITEMENT DES DONNEES

Le client déclare avoir été informé du fait que les données personnelles qu'il fournit sont enregistrées dans un système de traitement de données à des fins de gestion et information du client dans le cadre des relations contractuelles.

La communication d'informations relatives au client est effectuée dans le respect des droits et obligations précises dans la Loi. Le client dispose d'un droit d'opposition à la cession à des tiers des informations nominatives détenues sur sa personne.

L'ACE prend toutes les mesures à assurer la protection de la confidentialité ainsi que la conservation fiable de ces informations.

Les données relatives aux communications du client ne sont conservées que dans la limite de ce qui est nécessaire pour la facturation ainsi que pour permettre à l'ACE de répondre à ses obligations légales, réglementaires ou dans le cadre de réquisitions légales. Les données sont conservées conformément à la réglementation en vigueur. Au-delà des délais légaux, les données seront supprimées ou rendues anonymes.