

1. DÉFINITIONS, PORTEE ET CONCLUSION DU CONTRAT

Les présentes dispositions s'appliquent à tous les services Internet et similaires, produits ou autres éléments en relation avec l'objet social par la société anonyme Visual Online, ayant son siège social à l'adresse 6, rue Goell L-5326 CONTERN immatriculée au Registre de Commerce et des Sociétés de Luxembourg sous l'identification B79872, dénommée ci-après « la société », « VO » ou « la société VO ».

Des conditions particulières peuvent être prestées sur base de contrats spécifiques qui complètent ou modifient les conditions générales.

1.1 Définitions

Les clients sont des souscripteurs et demandeurs d'abonnements, des utilisateurs de systèmes par identification électronique par nom d'utilisateur et mot(s) de passe, ou similaires, ou tout autre moyen d'accès à des services, locaux ou produits mis à disposition par Visual Online S.A. ou un de ses revendeurs agréés. Le paiement d'un service ou produit établit automatiquement un contrat respectif entre Visual Online S.A. et la personne morale ou physique, à la source du paiement. Les paiements pour tiers doivent être acceptés par les bénéficiaires par la signature explicite et écrite de ce dernier. A défaut, les responsabilités du client identifié restent en vigueur. Le client est ci-après dénommé, « le client » ou « l'utilisateur ».

Les « parties » sont collectivement le client et la société.

Les services, produits ou autres éléments qui entrent, en directe ou indirecte, dans l'objet social de la société sont ci-après dénommés « abonnement », « service », « service Internet », « produit », ou sont spécifiés par leur marque et/ou nom commercial pour les produits, et/ou spécifiés par leur nom commercial de la société pour les services de Visual Online S.A. ; et le cas échéant la société ou la marque originaire pour les services revendus par Visual Online S.A. Si confusion entre marque, nom d'organisme, produit ou autre spécification peut intervenir dans la présente ou conditions particulières, la société s'efforce de signifier la mention de service par les signes « ». Si, confusion ou doute persiste avant l'établissement du contrat et l'acceptation automatique de la présente, le client est invité à en parler à un responsable de la société pour faire spécifier les termes utilisés par une mention écrite et approuvée par les parties impliquées.

Le « produit » représente ainsi tout bien corporel ou incorporel vendu, loué ou mis à disposition en vertu d'un contrat. Tout comme le « service » décrit toute prestation de service de la société couverte par un contrat.

Une location, de matériel, locaux, services ou similaires, est considérée comme service et/ou produit si pas stipulée expressément.

Une prestation par ressources humaines, et y compris les produits générés par l'intervention préliminaire de ressources humaines, est considérée comme service et/ou produit si pas autrement et expressément stipulée.

Est dénommée « une personne », une personne physique ou morale.

L'« échéance » est généralement l'anniversaire du début d'un contrat ou si pas autrement stipulé la date de signature du contrat.

L'« échéance de facturation » est la période normale, suivant les normes du contrat ou les spécifications du produit, lors de laquelle le produit est facturé au client.

L'utilisation des dénominations et règles décrites ci-dessus, s'appliquent sur l'entièreté des règlements et conditions de la société, y compris les conditions spécifiques en relation avec la société.

« ILR » est l'Institut Luxembourgeoise de Régulation

Le « Groupe » représente le groupe Post, dont Visual Online S.A. fait partie.

Un « incident de sécurité » est toute tentative ou acte de piratage, attaque informatique et/ou atteinte physique ou autre, ainsi que toute circonstance susceptible d'avoir une incidence négative sur la sécurité de l'infrastructure

L'« infrastructure » représente tous les systèmes et ressources permettant à la société de fournir le service, en ce inclus autant que de besoin l'acheminement de signaux par tout moyen (notamment par le réseau cuivre ou fibre, par câble coaxial ou par voie hertzienne) et/ou le stockage de données, étant entendu que l'infrastructure inclut, dans le contexte d'un service fixe fourni en position géographique déterminée, le point de terminaison dans l'installation du client concernée.

1.2. Le client peut commander un produit et/ou un service selon les modalités et moyens prévus par la société, qui peuvent varier notamment en fonction du service ou produit concerné et/ou de la catégorie de clientèle concernée, et notamment dans un point de vente physique de la société, dans un point de vente d'un revendeur agréé, par Internet, par le biais de l'espace en ligne personnel du client défini par la société, par téléphone, par SMS et/ou tout autre moyen commun.

1.3. Avant la conclusion et pendant toute la durée d'un contrat, la société pourra demander au client de fournir toute information nécessaire à son identification et, le cas échéant, à sa solvabilité.

La société peut conditionner la fourniture d'un service ou d'un produit au dépôt d'une somme à titre de garantie ou d'une lettre de garantie bancaire, au 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 (ou au plus tôt vingt-quatre (24) mois après la date du dépôt de garantie ou de la remise de la lettre de garantie bancaire) sous réserve du paiement régulier aux dates d'échéance des sommes qui sont dues en vertu du contrat.

1.4. Le contrat est conclu par la survenance du premier des événements suivants : la notification par la société de la confirmation de la commande, l'activation du service souscrit ou la livraison du produit commandé par le client. Dans le cas concret d'une commande par téléphone, le contrat est conclu par la confirmation du client par écrit.

1.5. Le prix applicable, les conditions particulières et les conditions générales font partie intégrante du contrat et constituent l'intégralité de l'accord entre les parties pour la fourniture du produit ou service concerné, à l'exclusion explicite de toutes autres conditions qui n'ont pas été expressément acceptées par les parties.

2. ACCÈS AUX RÉSEAUX ET AUX SERVICES

2.1. Sur demande et dans la mesure où les conditions techniques et d'exploitation le permettent, la société met en œuvre les moyens nécessaires pour fournir au client à des conditions identiques et équitables, l'accès aux réseaux et le service Internet.

2.2. La demande d'accès aux services vaut acceptation implicite de contraintes éventuelles émanant d'une administration ou exploitation privée reconnue étrangère sur l'application desquelles la société n'a pas d'influence.

2.3. Il est donné suite aux demandes d'accès dans la mesure des possibilités techniques de la société.

2.4. Un contrat ne peut être établi qu'au nom d'une seule personne.

2.5. La société peut toutefois admettre l'établissement d'un contrat avec des éléments au profit des deux ou plusieurs clients impliqués. Ceux-ci sont alors solidairement responsables à l'égard de la société du paiement des factures et dans tous les cas où les présentes conditions générales impliquent une responsabilité du client.

2.6. La société accorde des services ordinaires ou temporaires aux services de communication Internet dont les durées respectives sont fixées en fonction des spécifications particulières des services concernés.

3. INSTALLATIONS DE ET PAR LA SOCIÉTÉ, ET MODIFICATIONS AUX INSTALLATIONS ET EQUIPEMENTS

3.1. La société reste propriétaire des équipements et installations éventuellement mis à la disposition des clients. Elle peut leur vendre également des équipements.

3.2. Elle décide de la façon d'établir les câblages et les équipements tant à l'extérieur qu'à l'intérieur des immeubles. Lorsqu'elle accepte d'effectuer l'installation sous d'autres conditions, sur demande du client, ce dernier en supporte les frais supplémentaires.

3.3. Le local destiné à recevoir les installations doit être sec et propre. Le client est tenu de faire exécuter, à ses frais, les améliorations et installations protectrices jugées nécessaires par la société. Pour certains services de communication Internet il doit en outre fournir une prise secteur, un abonnement téléphonique ou autres éléments requis pour faire fonctionner le service commandé. Si ces conditions ne sont pas remplies l'installation peut être refusée.

3.4. La société peut, pour les nécessités du service, modifier ou faire modifier ses équipements et installations.

3.5. La société fixe les adressages et routages IP et similaires.

3.6. Si la société doit procéder à des transformations techniques comportant une modification d'adressages ou routages IP et similaires, elle en prévient les clients concernés, à l'avance au cas où ce changement aura un impact sur le fonctionnement des services. Les clients ne peuvent cependant prétendre à aucune indemnisation de ce fait.

3.8. La société détermine les conditions de câblage et d'installation internes ainsi que les obligations en matière d'adaptation des installations à la charge de trafic.

3.9. Elle installe les lignes, prises et équipements de communication Internet aux endroits préférés par le client à moins que les emplacements choisis ne soient incompatibles avec les prescriptions techniques ou donnent lieu à des frais extraordinaires, auquel cas ces derniers sont facturés séparément au client. Elle peut également accepter les installations de tiers.

3.10. Lorsque le client n'est pas propriétaire des locaux dans lesquels l'installation est à établir et que le propriétaire s'oppose à l'installation des appareils et des lignes à l'endroit désigné par le client, la société sursoit à la pose des appareils et des lignes. Il appartient aux parties en cause de saisir le tribunal compétent afin de trancher le différend.

3.11. Aucun matériel pouvant perturber ou détériorer les équipements et les installations de communication Internet ne pourra être connecté au réseau.

3.12. Les travaux de connexion au réseau ne peuvent être effectués que par des sociétés autorisées à ces fins. La société a le droit de vérifier les installations en question.

3.13. Le client peut demander en tout temps des modifications aux installations et aux équipements relatifs à son contrat. Les modifications sont payantes. Le matériel loué ne pourra pas être échangé contre du nouveau matériel dans le simple but d'actualiser l'équipement à de l'équipement plus récent pendant une période de carence de 30 mois, sauf si le client paye la différence de location ou rachète le matériel loué.

3.14. Les modalités d'une transcription d'un service d'une personne à une autre sont fixées par la société.

3.15. Le client qui, en cas de départ, quitte son installation, est tenu, au moins trente (30) jours à l'avance, soit de faire résilier son abonnement, soit de demander le déplacement de ses raccordement et installation vers une autre adresse, soit d'introduire une déclaration de reprise. Le client reste responsable du paiement de toutes les factures ainsi que de l'usage fait des installations relatives à son abonnement, tant que son abonnement n'aura pas été déplacé, résilié ou repris. Le matériel loué, non restitué à l'arrêt du contrat sera facturé au prix de vente intégral.

3.16. Si la société apprend qu'une installation a été délaissée par un client, elle procède au blocage du raccordement et, après une période de carence, à une résiliation d'office. Ce client reste responsable du paiement de toutes les factures ainsi que de l'usage fait de l'installation jusqu'à la date de cette résiliation d'office.

3.17. La société peut suspendre le service avec des installations lorsqu'elles affectent la sécurité du fonctionnement du réseau, lorsqu'elles mettent en danger des personnes ou les équipements du réseau.

4. VENTE OU LOCATION D'UN PRODUIT

4.1. Garantie d'un produit vendu.

Le client bénéficie des garanties légales (de conformité et/ou des vices cachés) pour tout produit acheté. Pour certains produits, une garantie commerciale est incluse ou peut être souscrite par le client dans le contrat concerné. Toute forme de garantie, tout remède ou toute responsabilité dans le chef de la société est exclu(e) si le client connaissait ou aurait dû raisonnablement connaître le défaut lors de la remise du produit.

4.2. Location d'un produit

Dans le cadre de certains services, la société loue ou met à disposition du client un produit loué. Sauf mention contraire au contrat, un tel produit loué reste la propriété exclusive de la société et ne peut en aucun cas être vendu, sous-loué, transformé, donné en gage ou en garantie, ou prêté sous une quelconque forme à un tiers par le client, qui ne peut en disposer d'aucune façon.

4.3. Le client est seul responsable de l'utilisation et de la conservation d'un produit loué en bon père de famille ainsi que de sa protection contre des incidents de sécurité. Il est responsable de toute détérioration, perte, vol et/ou destruction d'un produit loué, quelle qu'en soit la cause, sauf dans le cas où cela est dû exclusivement à la faute lourde ou au dol de la société.

4.4. En cas de détérioration, de perte ou de vol d'un produit loué, le client doit en informer la société le

plus rapidement possible, en incluant, le cas échéant, une copie de la déclaration de vol ou de perte déposée auprès des autorités compétentes. En tout état de cause, il doit rembourser à la société la valeur résiduelle du produit loué au jour de sa détérioration, de sa perte ou de son vol. Le client reste également responsable vis-à-vis de la société pour les frais résultant de l'utilisation du produit jusqu'à ce que la société ait été informée de sa détérioration, de sa perte ou de son vol.

4.5. La société est seule autorisée à intervenir sur un produit loué et, en tout ou partie, à le modifier, le mettre à jour (le cas échéant à distance), le remplacer et/ou le réparer. En cas de fonctionnement défectueux d'un produit loué pendant la durée du contrat, le client s'engage à en informer immédiatement la société. Le produit loué sera alors réparé ou remplacé dans les meilleurs délais et dans la limite des stocks disponibles. La société VO détermine, à sa discrétion, quels sont les moyens techniques appropriés à cette fin et sa responsabilité se limite à le réparer ou à le remplacer. Cette réparation ou ce remplacement d'un produit loué est gratuit, sauf si la défectuosité est attribuable au client. La société n'est, en aucun cas, responsable de la perte de données éventuellement stockées dans un produit loué (y compris lorsqu'une telle perte a lieu en relation avec l'analyse du problème rencontré et/ou de la réparation d'un produit loué).

4.6. Le client est tenu de restituer, auprès d'un point de vente physique de la société, chaque produit loué dans son état initial, sauf usure normale et ce, au plus tard dans les trois (3) jours ouvrables qui suivent la fin du contrat, quelle qu'en soit la cause. A défaut, la valeur résiduelle du produit loué est facturée au client. En cas de mise à disposition d'un produit loué de remplacement pendant la période de réparation et/ou d'analyse du problème rencontré, le client est tenu de restituer le produit loué de remplacement, dans son état initial, sauf usure normale et ce, au plus tard dans les trois (3) jours ouvrables suivant la mise à disposition du produit loué réparé et/ou analysé.

4.7. Le client est expressément informé et accepte que la société se réserve le droit de modifier, le cas échéant à distance, ou de remplacer à tout moment tout ou partie d'un produit loué, notamment en cas de contraintes techniques, en vue d'améliorer le service ou d'assurer sa compatibilité avec le service

4.8. Transfert du risque.

Les risques sur un produit vendu ou loué sont transférés au client à compter de sa remise par la société au client ou à un tiers désigné par le client (autre que l'entreprise de transport mandatée par la société).

4.9. Propriété intellectuelle.

Le client reconnaît que les droits de propriété intellectuelle (en ce inclus notamment les éventuels logiciels, logos et marques) mis à sa disposition dans le cadre de la fourniture d'un produit vendu ou loué, ne lui appartiennent pas. Le client n'a pas le droit d'utiliser ces droits de propriété intellectuelle à d'autres fins que l'usage normal du produit, sauf lorsque la législation le permet expressément.

5. DUREE, RECONDUCTION, TRANSFERT, SUSPENSION ET RÉSILIATION D'ABONNEMENTS ET SERVICES

5.1. Les abonnements ordinaires aux services de communication sont contractés à durée indéterminée.

Les abonnements signés pour une durée minimale initiale se reconduisent tacitement d'année en année. Les abonnements temporaires se renouvellent suivant convention ou de jour en jour.

5.2. Le client qui désire résilier son abonnement doit introduire une demande auprès de la société avec un

préavis d'au moins trente jours avant la date d'échéance de l'abonnement.

5.3. Visual Online a le droit de suspendre avec effet immédiat, totalement ou partiellement, le contrat ainsi qu'un ou plusieurs services particuliers, sans qu'aucune indemnité ne soit due de ce fait :

- a) si elle y est contrainte par une autorité ou une juridiction compétente, la législation et/ou la réglementation applicable, ainsi qu'en cas d'infraction par le client à la législation et/ou à une réglementation en vigueur causant un préjudice direct ou indirect à VO ;
- b) en cas d'incident de sécurité, de fraude manifeste par un tiers ou lorsque le bon fonctionnement ou l'intégrité de l'infrastructure l'exige (y compris dans le cadre de sa maintenance) ;
- c) en cas de fraude manifeste par le client, d'utilisation abusive de services ou de l'usage d'une installation client non-agrèée en vertu de la réglementation applicable au Luxembourg ;
- d) en cas de retard de paiement d'une facture concernant ce contrat et/ou ce ou ces services, non régularisée au plus tard cinq (5) jours après envoi par la société d'un rappel de paiement ;
- e) si le client fait l'objet d'une procédure de surendettement ; ou
- f) après une mise en demeure restée infructueuse au sens de l'article 5.4 (c) ci-dessous.

Le client est informé dans les meilleurs délais de toute mesure de suspension. Celle-ci est maintenue jusqu'à ce que sa cause ait disparu. Dans le cas d'une suspension au sens de l'article 5.3 (c), (d) et (e), la mesure de suspension ne décharge pas le client du paiement des factures dues et la société est en droit de demander une indemnité de blocage et, le cas échéant, de réactivation du service concerné suivant les prix en vigueur. Le client a droit à la même indemnité si la suspension est exclusivement due à un manquement de VO à une obligation essentielle lui incombant au titre du contrat.

5.4. Sans préjudice des articles 5.1, et 5.2 ci-dessus, VO a le droit de résilier avec effet immédiat, totalement ou partiellement, le contrat ou un service particulier, sans qu'aucune indemnité ne soit due de ce fait :

- a) si une mesure de suspension au sens de l'article 5.3 dure plus de quinze (15) jours ;
- b) pour des raisons qui échappent au contrôle de la société, telles que des évolutions technologiques (en ce inclus en cas d'obsolescence technologique de l'infrastructure entraînant la fin de vie d'un service) ou des contraintes résultant de la relation commerciale entre VO et ses fournisseurs, alors que le Client n'a pas donné suite ou a refusé de souscrire au service de substitution proposé par la société VO dans les trente (30) jours qui suivent la notification dite; ou
- c) si VO notifie une mise en demeure préalable au Client pour que celui-ci se conforme aux prescriptions légales ou contractuelles en vigueur, ou fasse cesser tout usage illicite, frauduleux et/ou abusif par des tiers si un tel usage est toléré ou facilité par le Client, et que le Client n'a pas donné une suite satisfaisante à cette mise en demeure endéans une période d'un (1) mois après cette notification.

5.5. Sans préjudice des articles 5.1 et 5.2 ci-dessus, le Client peut résilier le contrat :

- a) en cas de manquement de la société à une obligation essentielle lui incombant au titre du contrat et après une mise en demeure non suivie d'effet au-delà d'un (1) mois après sa notification ;
- b) en vertu d'un possible droit de rétractation dont il bénéficie conformément au Code de la consommation ;
- c) lorsque le service n'a pas pu être activé faute d'éligibilité technique du service en question ; ou
- d) dans tous les autres cas et sous réserve d'éventuelles dispositions spécifiques du contrat, moyennant un préavis d'un (1) mois.

5.6. En cas de résiliation du contrat, pour quelque raison que ce soit, le Client a l'obligation de payer le service au prorata des jours d'utilisation jusqu'à la date de résiliation effective, telle que spécifiée dans la notification de résiliation.

5.7. En cas de résiliation du contrat au sens de l'article 5.4 (b) ou 5.5 (a) à (c) ci-dessus, le Client doit rembourser la valeur résiduelle de tout Produit vendu dont le prix est subventionné par le biais du prix d'abonnement du service concerné.

5.8. En cas de résiliation du contrat en vertu de l'article 5.4. (a), 5.4 (c) ou 5.5 (d) ci-dessus, le Client est redevable de tous les dommages et intérêts en résultant ainsi que d'une indemnité de dédit correspondant aux mensualités d'abonnements concernés pour la durée restant à courir jusqu'à l'expiration de la durée minimale d'engagement du contrat. Cette indemnité de dédit ne peut pas être inférieure à vingt (20) euros. Le Client a droit à une indemnité équivalente en cas de résiliation au sens de l'article 5.5 (a) ci-dessus.

5.9. Sauf convention contraire, toute migration d'un service vers une autre formule tarifaire (ou technique) ou vers un autre opérateur (y compris en cas d'un portage d'un numéro téléphonique ou en cas de mandat de dégroupage d'une ligne en faveur d'un autre opérateur) constitue une résiliation qui doit suivre les règles des présentes Conditions Générales, ainsi que, le cas échéant, les conditions de portage en vigueur telles que publiées par l'ILR à la date de la demande de portage.

5.10. Les services d'une offre groupée facturée à un prix d'abonnement unique font partie d'un seul contrat dont la résiliation, même d'un seul service, entraîne automatiquement la résiliation de tous les services groupés. Les éventuels rabais et/ou autres avantages accordés en raison de la souscription simultanée à plusieurs services ne sont plus valables si le contrat relatif à au moins un de ces services est résilié et ce, automatiquement et de plein droit à compter de la date de sa résiliation effective.

5.11. Tout évènement de force majeure suspend les obligations nées du contrat à compter de la date de notification par la Partie ainsi affectée à l'autre Partie et ce, pendant la durée de son existence. Toutefois, dans le cas où un tel évènement venait à durer plus d'un (1) mois, l'une quelconque des Parties est en droit de résilier le contrat moyennant un préavis de quinze (15) jours, et ce sans indemnité pour l'autre Partie.

5.12. Le rétablissement éventuel des services se fait dans les délais usuels et dans la limite des possibilités techniques. Le prix pour le rétablissement des services est le même que pour les nouvelles installations, sauf stipulation contractuelle contraire ou indication dans des fiches signalétiques publiés chez l'ILR.

6. FACTURATION

6.1. Conformément au contrat et à la liste des prix, les tarifs facturés se décomposent en frais d'activation, prix d'abonnement, prix de communications, prix d'équipements, frais d'interventions, consommations de volumes ou de contingents de temps, volumes prépayés et/ou toute autre prestation, diminués, le cas échéant, de ristournes respectives.

La facturation émane de la mise à disposition des circuits et des équipements ainsi que de leur mise en service s'effectue dès l'achèvement des travaux, tout comme dès l'activation d'un service commandé, l'achèvement d'un travail de programmation, de création artistique ou conceptuelle, ou la constatation de l'utilisation d'un service ouvert par identification simplifiée.

6.2. Les redevances des abonnements ordinaires sont dues à partir du jour de la mise en service,

jusqu'au jour pendant lequel la résiliation prend effet. Pour le premier et le dernier mois d'abonnement, le décompte se fait, le cas échéant, au prorata des jours d'utilisation du service à moins de disposition contraire dans la liste de prix ou l'offre relative au service.

6.3. Les abonnements temporaires donnent lieu à la facturation des redevances d'abonnement indiquées dans la liste de prix ou l'offre relative au service.

6.4. Les factures sont établies en principe une fois par mois sans que les cycles de facturation tiennent compte des mois de calendrier. La société peut toutefois prévoir des périodes plus étendues ou plus courtes sous réserve d'en informer le client à l'avance. Une facturation mensuelle n'évite aucunement une facturation sur des délais au-delà des périodes de facturation mensuelle suivant les stipulations spécifiques des contrats et conditions spéciales, tout comme des montants à payer à l'avance.

6.5. Les factures comprennent, sauf exemption, également la taxe sur la valeur ajoutée et, le cas échéant, pour certains services précisés dans la liste de prix ou l'offre relative au service, la rémunération de prestations fournies par des tiers.

6.6. Les factures sont payables intégralement sans escompte dans un délai de trente jours prenant cours à la date facture, ou en cas de contestation par le client de délivrance en temps normal, le lendemain du jour de leur envoi, la date du tampon postal faisant foi.

6.7. Toutes les factures sont payables par le client affrété quelle que soit la personne qui les aura occasionnées.

6.8. Si l'envergure des travaux à entreprendre pour un client le justifie, si le contrat est la première relation entre le client et la société, ou s'il s'agit de projets à investissement par une durée de réalisation estimée à plus d'un mois, la société peut lui demander des acomptes.

6.9. Le client accepte expressément que chaque facture lui remise contient un solde reporté de factures émises précédemment, dont le paiement n'a pas pu être identifié (et ainsi apuré par des techniques comptables) comme étant le paiement intégral d'une ou de l'intégralité des factures ou les intérêts ou autres montants résultants des évolutions suivants les conditions en cours, de ce qui a précédé la facture émise.

6.10. Les factures sont émises en langue française. Le client accepte que les noms commerciaux ou de description des produits aient un nom commercial en une langue étrangère ou ne pouvant pas être identifié par les règles de langage français tant que le produit ou service reprend un nom tel que repris, et en concordance avec la liste de prix en vigueur actuellement et/ou au moment de la signature, ou si le nom commercial est la traduction exacte du produit fourni dans la langue demandée par le client et tel que offert ou fourni.

6.11. Le client accepte les virements pré-imprimés, ou autres moyens de paiement préconfigurés pour l'exécution du transfert du montant dû, avec reprise des éléments repris sub 6.9.

6.12. Les avances de paiement, demandées, volontaires ou similaires ne sont pas productrices d'intérêts pour le client.

6.13. Les frais d'établissement de factures et les frais d'envoi par courrier postal peuvent être refacturés une fois par mois au client lorsque la société offre des alternatives de facturation moins onéreuses comme décrite ci-après.

6.14. Le client peut recevoir les factures sous forme électronique par E-Mail ou tout autre moyen électronique reconnu. Lorsque le client demande la facturation électronique, il devra veiller à la disponibilité permanente du moyen électronique indiqué et retirer les factures en temps utile afin de respecter les modalités de paiement définies dans les présentes conditions. Le client accepte spécialement les factures électroniques lui envoyées comme de plein droit une facture valable au sens des factures commerciales.

7. GARANTIES DE PAIEMENT

7.1. La société peut exiger, lors de l'introduction d'une demande d'abonnement à un service de communication Internet ou lors d'une demande de déblocage d'une installation ou service bloquée d'office, le dépôt d'une somme de garantie ou d'une lettre de garantie bancaire. La société peut en outre demander une garantie bancaire à un client qui reçoit, d'un commun accord, un délai de paiement supérieur aux délais stipulés dans le paragraphe 6.6.

7.2. Après un délai de trois ans et au vu du paiement régulier des factures, la société rembourse les sommes de garantie déposées qui ne sont pas productrices d'intérêts, sauf s'il s'agit d'une garantie de sommes qui font objet de variations de conditions générales de facturation.

7.3. Lorsque et tant qu'il existe des doutes sérieux et documentés sur la solvabilité d'un client, la société peut, sans préjudice des dispositions qui précèdent, exiger un paiement par anticipation. Il en est de même s'il existe le moindre doute que le client ne soit pas soumis à 100% (cent pourcents) à la jurisprudence luxembourgeoise par le fait qu'il n'a pas élu domicile unique et/ou principal au Luxembourg, et/ou s'il ne stipule pas expressément (par les renonciations validées officiellement dans les pays respectifs en cause) et sans recours aux droits et juridictions étrangères ou alternatives à celles stipulées dans le paragraphe 16.2.

8. CONTESTATION DES FACTURES

8.1. Les documents de comptabilité tenus par la société font foi jusqu'à preuve du contraire pour le décompte entre parties.

8.2. La contestation éventuelle d'une facture doit être introduite par écrit auprès de la société endéans les quinze (15) jours de l'envoi de ladite facture, la date du tampon postal faisant foi.

8.3. Lorsque les contrôles effectués par la société sur base de cette contestation font apparaître des erreurs ou défauts à la facture contestée, la société rembourse au client les sommes payées en trop. S'il est, dans ce cas, impossible de reconstituer la consommation effective, la moyenne et la croissance de consommation relative aux trois dernières factures est mise en compte en lieu et place de la facture contestée.

8.4. L'introduction de la contestation écrite ne décharge pas le client du paiement de la facture contestée. Il peut cependant, si le montant le justifie, demander à la société de ne lui facturer qu'une moyenne en attendant que le contrôle à effectuer par la société soit effectué.

9. LISTES, REFERENCES, PUBLICATIONS OU ANNUAIRES

9.1. La société fait publier avec une périodicité fixée par elle des publications de toutes natures de la condition reprise des clients et prestations. Ces publications peuvent être constituées sous forme de banques de données accessibles au public.

9.2. Les publications comprennent tous les identifiants, indicatifs de communication ou clefs d'accès publiques, à l'exception des mots de passe

qui protègent la sphère privée de la personne, dont le titulaire n'a pas expressément demandé qu'ils n'y figurent pas.

9.3. La société fixe les modalités relatives aux données non-publiées et aux identifiants multiples.

9.4. L'abonnement ordinaire à un service pour lequel une donnée est publiée donne droit à une inscription gratuite selon un standard défini. L'inscription aux publications est faite suivant les indications de l'abonné et sous sa seule responsabilité. Des omissions ou inscriptions erronées éventuelles ne peuvent donner lieu à indemnité. A défaut d'instructions précises, et à confirmation annuelle, les données des bases de clients reprises par la société font foi, et ce pendant la période de publication jusqu'à six mois précédant cette publication.

9.5. Le client peut demander par écrit des modifications, adjonctions ou suppressions d'inscriptions.

10. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉ DU CLIENT

10.1. Le client utilise tout service et/ou tout produit en bon père de famille. Il reste entièrement responsable de leur utilisation frauduleuse et/ou abusive par lui-même ou par un tiers si une telle utilisation est tolérée ou facilitée par lui. Le client s'engage à respecter les éventuelles règles de politique d'utilisation équitables ("fair use policy") détaillées, le cas échéant, au tarif applicable au service concerné.

10.2. La société VO notifie au client toute contravention constatée avec l'article 10.1. En pareil cas, le client accepte que la société

- a) facture les prestations consommées conformément au Plan Tarifaire applicable et/ou
- b) limite le service ainsi fourni pour la durée restant à courir au titre de la période de facturation concernée si le client ne cesse pas immédiatement de tels agissements ou vient à les reproduire (étant précisé qu'une telle limitation peut avoir comme effet la diminution de la qualité de certains services et notamment de services très demandeurs en bande passante).

10.3. Avant de conclure un contrat, le client reconnaît avoir vérifié les caractéristiques techniques et opérationnelles du service et/ou du produit concerné par rapport à ses besoins, ainsi que la compatibilité et l'adéquation de toute l'Installation client concernée. Pour certains services, un outil de vérification peut être mis à disposition par la société pour permettre au client de vérifier la disponibilité du service et l'éligibilité du client. Les résultats donnés par un tel outil sont indicatifs et ne représentent en aucun cas une quelconque confirmation de la société de la souscription du client audit service. En tout état de cause, l'éligibilité technique du client à un service reste à confirmer sur site par La société.

10.4. Le client reste entièrement responsable de toute Installation client et a l'obligation de l'assurer et de la maintenir en permanence en bon état et en conformité avec la réglementation en vigueur et avec les spécifications techniques du produit ou du service, ainsi que d'assurer sa protection adéquate contre des incidents de sécurité. A cet égard, La société peut (sans être y obligée) demander au client de procéder à une montée de version (upgrade) des logiciels dans l'Installation client, faute de quoi le fonctionnement du service peut ne pas être assuré.

10.5. En cas d'incident de sécurité, le client doit en informer la société le plus rapidement possible. Le client est responsable des incidents de sécurité (en ce inclus des éventuels frais résultant de l'utilisation du produit ou du service s'y rapportant) qui lui sont attribuables ou qui ont lieu via une Installation client. La société peut prendre toute mesure nécessaire afin d'éviter ou circonscrire un incident de sécurité ou un

risque d'incident de sécurité ou de limiter un éventuel incident de sécurité connu, et en informera le client en temps utile.

10.6. Sauf mention contraire au contrat, le client utilise le service à titre personnel. Il ne peut pas céder, louer ou revendre tout ou partie d'un service et/ou d'un produit à des tiers.

10.7. La société peut éditer des cartes d'abonnés à des services de communication Internet ou téléphonie. En cas de vol ou de perte d'une carte d'abonné à un service de communication Internet le titulaire doit en avertir immédiatement la société et le confirmer par envoi recommandé à envoyer le premier jour ouvrable qui suit. Le titulaire d'une carte d'abonné est seul responsable des conséquences résultant de l'utilisation, de l'emploi abusif, de la disparition ou du vol de sa ou de ses cartes. Cette responsabilité subsiste même après la résiliation de son abonnement.

10.8. Le client informe la société de tout élément nécessaire à la bonne exécution du contrat dès qu'il en a (ou aurait raisonnablement dû en avoir) connaissance, et notamment de tout changement de ses données indiquées au contrat, toute incompatibilité d'une Installation client avec un service ou produit, dommage survenu sur des éléments de l'infrastructure ou sur des produits loués et/ou tout incident de sécurité.

10.9. Le client fournit gratuitement pendant toute la durée du contrat ainsi que tout au long de chaque intervention de la société un accueil et un support adéquats ainsi que toutes les commodités utiles (en ce inclus notamment l'électricité) dans ce contexte.

10.10. Le client fournit en temps utile

- a) un accès libre et sûr, le cas échéant à distance, à toute Installation client (y compris à tout produit) et
- b) ses spécifications techniques afin de permettre à la société de l'inspecter et de la déconnecter de l'infrastructure dans la mesure où cela est nécessaire pour la bonne exécution du contrat ou l'intégrité de l'infrastructure. Lorsqu'un équipement d'accès (par exemple, un routeur Internet ou un décodeur) est un produit vendu ou mis à disposition par la société (en ce inclus tout produit loué), cette dernière a le droit de les configurer et/ou les mettre à jour (en ce inclus leurs logiciels) autant que de besoin.

10.11. Le client est responsable de l'utilisation faite des installations et équipements de communication Internet reliés au réseau de la société, ainsi que du contenu des communications transmises ou des services offerts et doit, le cas échéant, acquiescer au préalable les licences, autorisations, droits d'auteur, etc., nécessaires.

10.12. Le client est supposé avoir obtenu toutes les autorisations nécessaires auprès des autorités compétentes et, le cas échéant, auprès du propriétaire de l'immeuble où le service est à fournir, qui s'avèrent nécessaires pour le service ou produit concerné.

10.13. Le client est responsable des dommages et dérangements causés aux installations lui confiées par la société et au réseau de communication Internet par sa propre faute ou celle d'un tiers qui a utilisé ses installations, par une action illicite manifeste, par le raccordement et le fonctionnement anormal d'équipements privés, par le feu ou par l'eau.

10.14. Les frais occasionnés pour la réparation de ces dommages ou la levée d'un dérangement, y compris les frais de recherche et de déplacement, sont à charge du client. Il en est de même en cas de demandes d'intervention abusives.

10.15. Toute personne qui a demandé un service et qui y renonce après le début des travaux afférents, ou qui a demandé un produit et y renonce, doit à la

société les frais que celle-ci a supportés, à moins que l'exécution des dispositions n'ait pas été entamée dans un délai raisonnable.

10.16. Le client doit veiller à la restitution à la société des équipements et configurations lui confiés dans le cas où il abandonnerait son installation. Les livraisons non récupérées, dans l'état de réutilisation raisonnable, lui sont facturés.

10.17. Le client ne peut en aucun cas faire disparaître les marques, logos ou tous autres signes distinctifs éventuellement apposés sur un produit loué et/ou sur des éléments de l'infrastructure.

10.18. Il ne doit pas publier ses coordonnées en relation avec le contrat d'abonnement tant qu'ils ne sont pas en service.

10.19. En cas de non-respect ou de doute raisonnable quant au bon respect par le client de tout ou partie des obligations lui incombant au titre du présent article 10, la société

- a) ne peut pas être tenue responsable des conséquences d'un quelconque retard ou dommage en découlant, et est en droit de
- b) refuser, suspendre, reporter son intervention et/ou la fourniture de tout ou partie de produits ou services et de
- c) facturer tous frais supplémentaires et/ou tout dommage découlant de cette situation.

10.20. Le client accepte irrévocablement et inconditionnellement d'indemniser et de garantir la société, ainsi que les sociétés du Groupe, ses représentants, ses salariés, ses partenaires, contre toutes actions, plaintes, responsabilités, pertes, coûts, dépenses (en particulier les frais et honoraires d'avocat, frais d'expert, frais de justice, indemnités éventuelles, manque à gagner, etc.), quelle qu'en soit la nature, résultant directement ou indirectement du non-respect par le client de l'une de ses obligations.

11. RESPONSABILITÉ DE LA SOCIÉTÉ ET EXECUTION DU CONTRAT

11.1. Sauf convention contraire, la société VO fournit ou, le cas échéant, 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. En cas de non-respect de l'article 10.4 ci-dessous, VO peut refuser ou suspendre l'activation du service ou la fourniture du produit.

11.2. La société VO peut modifier pendant la durée du contrat - à sa discrétion, sans surcoût pour le client et sans modifier les caractéristiques essentielles (par exemple : prix, vitesse de trafic de données, volume de communications inclus dans un abonnement) du service et/ou du produit - les moyens et modalités de leur fourniture (en ce inclus routage, spécifications techniques et/ou technologies utilisés), notamment afin de tenir compte des évolutions technologiques et/ou des contraintes techniques et réglementaires postérieures à la conclusion du contrat.

11.3. La société a la possibilité de sous-traiter tout ou partie des droits et/ou obligations qui lui incombent au titre du contrat. En pareil cas, VO reste entièrement responsable de la bonne exécution du contrat vis-à-vis du client.

11.4. Dans le cas où une intervention de la société sur tout ou partie d'une Installation client (et notamment d'un produit) s'avère nécessaire, lors de l'activation ou ultérieurement, pour assurer la bonne exécution du contrat, la société informe le client dans les meilleurs délais de la date de l'intervention et, sauf circonstances exceptionnelles, d'une estimation des coûts éventuels à charge du client sur base des informations communiquées par le client lors de la

conclusion du contrat. Si cela requiert une intervention de VO sur site, la société se réserve le droit de facturer une indemnité de déplacement si le client refuse l'intervention, est absent ou n'est pas représenté à la date convenue.

11.5. La société n'est pas responsable de l'adéquation et de la conformité d'une installation client. Le client peut souscrire à ses frais, sous réserve d'éligibilité et de faisabilité techniques, à un service d'installation du produit et/ou d'adaptation d'une installation client (par exemple, le câblage interne au sein d'un immeuble). Pour certains services, le client peut ou, selon les circonstances, est obligé d'acheter également un kit permettant l'installation du service par lui-même.

11.6. Dans le cas où une intervention risque de causer des dommages significatifs à une installation client, une fiche d'intervention peut être établie constatant l'état de l'installation client avant et après intervention. En cas de refus du client ou de son représentant d'avoir recours à une telle fiche d'intervention, VO peut refuser de réaliser l'intervention et/ou suspendre ou résilier le contrat conformément à l'article 5. A défaut de mention contraire en fin d'intervention, la fiche est considérée acceptée par le client, sauf contestation écrite de sa part endéans un délai de quinze (15) jours à compter de la date d'intervention.

11.7. Pour des questions ou des réclamations, le client peut contacter la société Visual Online dans ses points de vente physiques pendant leurs heures d'ouverture, via son centre d'appel, par le biais du formulaire de contact sur www.vo.lu, par voie postale ou par tout autre moyen mis à disposition par VO pour ce faire. Le service interne de résolution de litiges de la société répond en principe à toute réclamation ainsi émise dans les dix (10) jours ouvrables suivant leur réception. Si l'instruction d'un dossier est plus longue, la société VO s'engage à envoyer, endéans le délai susvisé, un accusé de réception au client indiquant les références de la réclamation à mentionner lors de tout échange ultérieur. Sur cette base, le client peut suivre le traitement de la réclamation en contactant VO par les moyens de contact susvisés.

11.8. En cas de dysfonctionnement, les délais et frais de rétablissement d'un service sont indiqués dans la liste de prix applicable. A défaut d'une telle indication, VO s'engage à rétablir le service avant la fin du deuxième jour ouvrable qui suit le jour où le client signale un dysfonctionnement ou, si celui-ci requiert une intervention sur site, convient d'une date avec le client dans le même délai. En cas de dépassement des délais de rétablissement prévus, le client a droit, sur demande écrite adressée à Visual Online endéans les trente (30) jours suivant le dépassement du délai concerné, à une indemnité équivalente à une mensualité d'abonnement du service en question, hormis les cas de force majeure, cas fortuit, cause étrangère ou fait imputable au client (retard ou refus d'accès aux installations, etc.) ou à un autre opérateur.

11.9. Le client peut donner mandat à une ou plusieurs personnes physiques nommément identifiées sur un document à établir conformément aux modalités et moyens prévus par VO pour intervenir au nom et pour le compte du client en relation avec tous produits et/ou services souscrits par le client et/ou tous sujets en relation avec le(s) contrat(s) concerné(s).

12. PRIX

12.1. Conformément à la liste des prix et des offres des services, communications ou produits, le prix des prestations fournies par la société se décompose de la manière suivante:

12.1.1. Frais d'activation, d'installation et/ou d'initialisation

La souscription du contrat donne lieu au paiement de frais d'installation et/ou d'initialisation aux prix en vigueur à la date de mise en service. Ceux-ci sont destinés à couvrir le coût de l'accès au service et comprennent les frais de dossier et les frais inhérents aux opérations nécessaires à la mise en service. Le cas échéant des frais supplémentaires sont facturés aux coûts réels pour des prestations hors standard.

12.1.2. L'abonnement, le service, le produit

La mise à disposition des services ou produits et peut donner lieu au paiement d'un abonnement ou prix de vente, unique ou mensuel, payable d'avance qui prend effet à compter de la mise en service ou livraison. Celui-ci est destiné à couvrir les coûts fixes des services et produits.

12.1.3. Prix des communications et des volumes de données

Le client trouve le détail de la tarification des communications ou des transferts de données dans la liste des prix ou dans l'offre y relative des services de communication Internet, obtenue sur simple demande. S'il s'agit de frais de réseaux publics de télécommunication, ces prix sont publiés par les opérateurs respectifs conformément aux dispositions légales. Les communications sont facturées conformément aux consommations enregistrées par le système de gestion du service concerné, fourni par la société ou les tiers producteurs de réseaux publics. Cet enregistrement atteste de l'existence des communications ou volumes passés au titre du contrat.

12.1.4. Autres prestations

Les autres prestations offertes au titre de ce contrat sont facturées conformément à la liste des prix des services de communication Internet. Cette liste est tenue à la disposition des clients et doit être communiquée sur simple demande des clients.

12.1.5. Ristournes.

Des ristournes peuvent être accordées en fonction du montant contractuel et de la durée du contrat pour le service en question ou le volume du contrat.

12.1.6. Indexation.

Les prix sont liés à l'index en fonction de l'échelle mobile des salaires publiés par le STATEC du Grand-Duché de Luxembourg. L'index appliqué initialement en rapport avec le prix publié est celui du moment de signature du contrat ou de l'émission d'une offre. Lors du changement de l'index vers le haut, le montant facturé à la prochaine échéance de facturation peut à tout moment être adapté au prorata du prix de l'index initial. En cas d'une signature d'une offre, de laquelle les prix étaient basés sur un index inférieur à l'index en vigueur à la signature, le prix initial adapté à considérer est fonction au prorata du prix annoncé dans l'offre.

12.2. La communication des prix et la liste de prix se fait sur le site Internet de la société. La demande du client peut donc aboutir à un renvoi vers ce lieu de publication. La publication se fait par fichier PDF et/ou retour de pages Web (p.ex. HTML) statiques ou dynamiques dans un navigateur reconnu et reconnu comme étant généralement utilisé. En cas de discordance entre les deux formes de publication électronique, la version PDF imprimée sur papier prime les autres formes de publication, pour la période concernée.

12.3. Les prix peuvent être modifiés en cours d'exécution du contrat. Les modifications de prix sont portées à la connaissance des clients au plus tard six jours ouvrables avant leur application. Nonobstant l'application de l'article 15 des présentes conditions, pendant ce délai, tout client peut résilier le contrat avec la société pour le service concerné par la modification, si la modification est à sa défaveur dans la somme de prestations altérées.

13. PROTECTION DES DONNÉES A CARACTERE PERSONNEL

13.1. Les données à caractère personnel collectées dans le cadre d'un contrat par Visual Online en sa qualité de responsable du traitement, comprennent notamment, les nom(s), le(s) prénom(s), l'âge, l'adresse et toute autre donnée d'identification du client, ainsi que sa profession, son numéro de téléphone et son adresse courriel. Elles peuvent aussi inclure des données quant à la solvabilité du client.

13.2. Les données collectées sont traitées pour permettre l'identification du client, l'exécution et une gestion efficiente du contrat (et notamment pour les besoins de facturation, support, amélioration du service, prévention de pannes ou de dégradations du service, etc.), pour assurer le respect d'obligations légales, pour donner suite à des décisions administratives ou judiciaires, ou aux fins de la prévention, recherche et poursuite d'infractions. Ces données peuvent être communiquées à l'une des sociétés du Groupe, à des sous-traitants et/ou à des tiers dans le cadre des finalités énoncées ci-dessus.

13.3. Les données à caractère personnel visées à l'article 13.1 ci-dessus peuvent aussi être traitées par la société VO et par toute autre société du Groupe aux fins de prospection et de promotion commerciales de leurs services et produits respectifs, tant de manière générale que de manière plus ciblée, et ce lorsque le consentement du client a été obtenu si légalement requis et pour autant que client n'a pas notifié son opposition contre une telle prospection commerciale directe.

13.4. Les données relatives à l'utilisation de services peuvent être traitées et agrégées par la société aux fins de prospection et de promotion commerciale, le cas échéant de manière automatisée (notamment par profilage), auprès du client, de produits et/ou services (qui peuvent être différents de ceux visés au contrat) ciblés et/ou personnalisés. Un tel traitement interviendra avec le consentement du client si légalement requis, nonobstant son droit de s'y opposer à tout moment. Aux fins du présent article, les données susvisées incluent notamment les habitudes de consommation, des données relatives au trafic et/ou de localisation de communications électroniques (origine d'appels, destination d'appels, types d'appels, nombre, durée, fréquence d'appels au call center de VO, communications interrompues ou non établies sur les réseaux de télécommunications, volumes de bande passante utilisés, etc.).

13.5. La société prend les mesures organisationnelles et techniques appropriées nécessaires à la protection des données ainsi collectées et les traite conformément aux finalités de leur collecte, conformément à la loi applicable.

13.6. Les données collectées sont conservées aussi longtemps que

a) nécessaire dans le cadre des finalités précisées au présent article 13

ou

b) permis par la législation.

Pour des données traitées exclusivement à des fins de prospection et promotion commerciales le délai de conservation est de trois (3) ans à compter de la fin de la relation commerciale avec le client.

13.7. Le client dispose à tout moment d'un droit d'accès, de rectification et de suppression de ses données à caractère personnel conformément à la législation applicable. Il dispose également d'un droit de limitation, et d'opposition aux traitements non consentis ou, le cas échéant, le droit de retirer son consentement. Il dispose en outre du droit de ne pas faire l'objet d'une décision basée uniquement sur un processus automatisé et de demander que certaines des données à caractère personnel le concernant et qu'il a fourni, soient transmises à un autre

responsable du traitement lors de la résiliation du contrat, sous réserve de faisabilité technique. Finalement, le client a également droit de porter réclamation auprès de l'autorité de contrôle si ses demandes venaient à ne pas être respectées. La demande est notifiée par écrit par le client avec copie de sa carte d'identité. En cas d'inexactitude ou de suppression de données à caractère personnel communiquées à la société, la bonne exécution du contrat ne peut pas être garantie.

14. LES MODALITES DE PAIEMENT

14.1. Le client devra procéder au paiement des sommes dues et/ou lui réclamées, au plus tard dans les 30 jours de la date d'établissement de la facture.

14.2. Si le client reste en défaut de régler quelque facture, la société sera en droit de réclamer, à titre de clause pénale, des intérêts moratoires au taux de 7,5% par année ou 0,625% par mois majoré des frais de rappel et d'encaissement. La société VO pourra en outre, le cas échéant, réclamer la réparation du dommage éventuellement subi.

14.3. Nonobstant les règles d'indexation, l'abonnement restera inchangé durant la période minimale du contrat, à moins que le client n'ait demandé des ajouts de service. Dans ce cas, des frais supplémentaires, fixés par la société et le client, pourront être réclamés au client.

14.4. Des intérêts peuvent être demandés sur base de quelques intérêts échus tels que définis aux règles de paiement de l'article 1 de la clause de modalités de paiement.

14.5. Un paiement non réglé par l'intervention d'un ordre de paiement par procuration (p.ex. ordre de domiciliation bancaire) à l'égard de la société vis-à-vis de la banque du tireur peut donner lieu à des dommages et intérêts et des intérêts moratoires tels que définis dans le paragraphe 14.2. Des frais supplémentaires de 10% du montant de la facture en question pourront être demandés pour le travail de réexpédition de la facture ; avec un minimum de 2 euros.

15. MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES

La société se réserve le droit de procéder à des modifications des présentes conditions générales. La société publie les modifications apportées aux présentes conditions générales et y insère les références de changement à la version précédente. Le client affirme vérifier chaque trimestre les conditions adéquates et en cas de non manifestation officielle, les accepter silencieusement et ne les considérant pas comme défavorables en quelque sorte. Lorsqu'une loi, en vigueur ou entrant en vigueur bientôt, impose que des modifications soient apportées ; il n'y a pas lieu de demander consentement préalable au client.

16. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

16.1. Les présentes conditions générales et la liste de prix relatifs aux services de communication

Internet, telles qu'elles seront, le cas échéant, modifiées conformément aux articles 14 et 15 ci-dessus, lient les parties et s'appliquent de plein droit à tous les abonnés et usagers existants des services de communication de la société au moment de la mise en vigueur des présentes conditions générales.

16.2. Au cas où un client se trouverait substantiellement lésé par une modification apportée aux dites conditions générales ou liste de prix, il pourra résilier son ou ses abonnements aux services de communication Internet sans qu'il puisse prétendre à une quelconque indemnité de ce fait. Il devra le constater endéans la période de 2 mois à partir de sa publication officielle.

16.3. Si une ou plusieurs dispositions des présentes conditions ou des conditions à part étaient considérées comme invalides ou abusives, le reste des conditions ne serait pas affecté et chaque autre disposition resterait d'application. Dans ce cas, ou si aucune condition ne mentionne la manière dont la situation doit être corrigée, une solution sera recherchée afin de se rapprocher autant que possible de la volonté des Parties et de l'objectif des dispositions ou contrat.

16.4. Les parties contractantes sont chacune pour sa part de responsabilité, et d'une commune responsabilité solidairement, censées responsables à l'égard des autorités judiciaires.

16.4. Les titres et sous-titres inclus dans les conditions et contrats sont utilisés dans un objectif de facilité de référencement. Ils ne peuvent en aucun cas influencer l'interprétation des conditions.

16.5. Les présentes dispositions et les dispositions d'un contrat spécifique peuvent être publiées en langues étrangères ; les parties veillent à ce que les traductions soient cohérentes dans leur sens contractuel, mais le client accepte spécialement que juridiquement les conditions françaises soient exclusivement de vigueur, et signent les conditions françaises comme base d'exécution des dispositions.

16.6. La société assure le secret des communications échangées sur ses réseaux ainsi que des données nominatives qu'elle détient de ses clients conformément aux dispositions législatives en vigueur et repris dans l'article 13.

16.7. Nonobstant les dispositions sur l'accès aux informations requises pour les publications, le titulaire autorise la société à exploiter sur support informatique, aux fins d'une gestion efficiente des services faisant l'objet des présentes conditions générales et des conditions spéciales des prestations, les données nominatives le concernant. Le client dispose d'un droit d'accès et de modification des données le concernant, conformément la loi.

17. LIEU D'EXÉCUTION ET COMPÉTENCE JUDICIAIRE

17.1. Sauf stipulation contraire, le siège de la société est le lieu d'exécution des obligations de la société envers le client et du client envers la société.

17.2. Les juridictions du Grand-Duché de

Luxembourg seront seules compétentes pour toute contestation entre le client et la société, celle-ci pouvant cependant porter le litige devant toute autre juridiction qui, à défaut de l'élection de juridiction qui précède, aurait normalement compétence à l'égard du client.

17.3. En cas de litige entre la société et le client concernant l'interprétation ou l'exécution du contrat, chacune des parties peut recourir à une procédure de conciliation conformément à la réglementation applicable.

18. CLAUSE LIMITATIVE DE RESPONSABILITE

Visual Online ne répond à l'égard du client d'aucun dommage ou préjudice :

18.1 qui ne lui est pas principalement attribuable (notamment en cas de force majeure ou d'incident de sécurité), auquel cas sa responsabilité solidaire avec d'autres débiteurs est exclue

18.2 résultants de la nature ou du contenu des communications et/ou informations du ou vers le client, qui transitent ou sont stockés sur l'infrastructure ou sur un produit

18.3 résultants d'une cause principalement attribuable au client, notamment en cas du non-respect d'une disposition de l'article 10

18.4 résultants d'un défaut de conformité ou autre d'un service ou d'un produit loué, qui a été notifié après un délai d'un (1) mois à partir du moment où le Client aurait dû raisonnablement le constater ou après un délai de six (6) mois après la date de fourniture du service ou du produit concerné.

18.5 La limitation de la responsabilité de Visual Online visée à l'article 18 ci-dessus ne sera pas applicable à tout dommage ou préjudice du client résultant directement d'une faute lourde et/ou intentionnelle de Visual Online.

18.6 Les parties conviennent que la responsabilité de Visual Online dans le cadre de l'exécution du contrat qui la lie au client est limitée à un montant correspondant à 6 mois d'abonnement.