

Conditions particulières « Fiber(+TV) / Fiber Regio(+TV) / DSL(+TV) »
(v3.3 valable à partir du 01/10/2024)

Le client peut souscrire au service conformément à l'une des formules « **Fiber(+TV) / Fiber Regio(+TV) / DSL(+TV)** » publiées sur le site web de Visual Online <http://www.vo.lu>. Les caractéristiques de base sont définies ci-dessous, complétées le cas échéant, au choix du client, par toute(s) option(s) « **Fiber(+TV) / Fiber Regio(+TV) / DSL(+TV)** » demandée(s) par le client et reprise(s) dans l'offre.

Les présentes spécifications du produit « **Fiber(+TV) / Fiber Regio(+TV) / DSL(+TV)** » complètent les conditions générales de vente, étant précisé qu'en cas de contradiction entre une ou plusieurs dispositions de ces deux (2) documents, les dispositions stipulées dans le présent document (conditions particulières « **Fiber(+TV) / Fiber Regio(+TV) / DSL(+TV)** ») prévaudront.

1. DEFINITION GENERALE DU SERVICE « Fiber(+TV) / Fiber Regio(+TV) / DSL(+TV) »

Service « **Fiber(+TV) / Fiber Regio(+TV) / DSL(+TV)** » : Service d'accès Internet à très large bande basé sur une infrastructure du réseau local en fibres optiques, soit de type FTTH (« Fiber to the Home »), soit de type FTTN (« Fiber to the Node ») (→xDSL), incluant également des services voix. La technologie choisie dépend de l'adresse d'installation du client est peut être consulté sur <https://vo.lu/check>. La faisabilité du service demandé doit toujours être confirmée par Visual Online.

« **Fiber(+TV) / Fiber Regio(+TV) / DSL(+TV)** » est un service d'accès Internet définit comme suit :

- Accès Internet « **Fiber(+TV) / Fiber Regio(+TV) / DSL(+TV)** » : connectivité Internet à « Ultra Haut Débit »
- Accès Voix « **Fiber(+TV) / Fiber Regio(+TV) / DSL(+TV)** » : accès au réseau téléphonique public
- Un service TV (**VOtv** ou PostTV à souscrire séparément, sous réserve d'éligibilité)

2. SPECIFICATIONS DU SERVICE

2.1 Accès Internet « Fiber(+TV) / Fiber Regio(+TV) / DSL(+TV) »:

Les débits (ou vitesses de transmission du trafic de données) minimal, annoncé, maximal et normalement disponible sont dépendants de la formule choisie par le client dans le cadre du contrat, étant cependant précisé que le débit effectif de ce trafic dépend du trafic global généré sur l'infrastructure publique, ainsi que des caractéristiques (notamment physiques) du réseau desservant l'adresse du client et de l'installation client. Le niveau de qualité de service applicable à la transmission du trafic garanti au moins le respect de la vitesse minimale. Le détail sur les performances du service Internet fixe peut être consulté dans le document « *Neutralité de l'internet & qualité de l'accès à internet* » disponible sur www.vo.lu/nn.

Le client est réputé à utiliser les services d'accès Internet à volume illimité de manière non abusive. L'utilisation d'un service accès Internet haut débit s'accompagne d'une politique «Fair Use». Le détail concernant une utilisation non abusive (fair use) peut être consulté dans le document « *Neutralité de l'internet & qualité de l'accès à internet* » disponible sur www.vo.lu/nn.

L'adressage IP est de type « dual stack », de sorte que le client se voit attribué une adresse IPv4 dynamique publique et une allocation IPv6 dynamique publique (subnet /56). Le port 25/tcp (outgoing) est bloqué pour les raccordements avec une adresse IP dynamique.

Visual Online peut prendre des mesures de gestion raisonnable du trafic (comme notamment le bridage, le blocage etc...), lesquelles sont transparentes, non discriminatoires, et nécessaires :

- Pour offrir des niveaux de services techniques objectivement différents pour des catégories spécifiques de trafic
- Pour mettre en œuvre une disposition législative ou réglementaire

- Pour préserver l'intégrité et/ou la sécurité de l'infrastructure, des services fournis par l'intermédiaire de ce réseau et des terminaux des clients ;
- Pour réduire au minimum les effets d'une congestion ou d'une perturbation temporaire ou exceptionnelle de l'infrastructure pour autant que les types de trafics équivalents fassent l'objet d'un traitement identique.

Note : Un bridage induit une réduction du débit, susceptible d'impliquer par exemple un temps de téléchargement plus long, tandis qu'un blocage induit une interruption de tout ou partie du service concerné pendant toute la durée de ce blocage.

2.2 Accès voix « **Fiber(+TV) / Fiber Regio(+TV) / DSL(+TV)** » :

Dans le cadre de l'accès voix « **Fiber(+TV) / Fiber Regio(+TV) / DSL(+TV)** », le client dispose jusqu'à 3 canaux de transmission lui permettant d'accéder aux services de téléphonie publique et de passer des communications dans ce cadre, ainsi que d'un numéro téléphonique géographique national attribué à sa ligne. Les prix applicables aux communications téléphoniques passées dans le cadre de l'accès voix « **Fiber(+TV) / Fiber Regio(+TV) / DSL(+TV)** » sont pleinement dus.

Le client s'engage à n'utiliser l'accès voix « **Fiber(+TV) / Fiber Regio(+TV) / DSL(+TV)** » exclusivement qu'à partir de l'adresse géographique d'installation du service qu'il aura mentionnée au contrat, sauf modification formelle et préalable notifiée et acceptée par Visual Online, et sur la connexion « **Fiber(+TV) / Fiber Regio(+TV) / DSL(+TV)** » qui y sera liée contractuellement et ce, afin de répondre aux exigences légales en vigueur, notamment de localisation en relation avec l'intervention de services de secours ou la faculté des autorités judiciaires de retracer des appels illicites, malveillants ou litigieux.

La transmission des données en provenance de certains équipements (tels que notamment télécopieurs, alarmes ou terminaux de paiement) via le service voix « **Fiber(+TV) / Fiber Regio(+TV) / DSL(+TV)** » peut causer certaines anomalies ou dysfonctionnement dans la transmission de ces données. Le client est tenu de s'assurer auprès de son fournisseur de la compatibilité de tels équipements avec le service voix « **Fiber(+TV) / Fiber Regio(+TV) / DSL(+TV)** ».

L'option « **Pack Phone+** » est réservé aux clients résidentiels et inclut :

- Communications illimitées nationales 24h/24 et 7j/7 pour les appels émis à partir du réseau fixe VO vers tous les numéros géographiques fixes nationaux, hors trafic Internet, numéros services spéciaux et fax.
- Communications illimités 7j/7 de 20 à 08 heures, pour les appels émis à partir du réseau fixe VO vers tous les numéros mobiles nationaux, hors trafic Internet, numéros services spéciaux et fax.
- 120 minutes vers les fixes de plus de 35 pays:

Pays couverts par le forfait 120 minutes: Alaska, Andorre, Autriche, Belgique, Bulgarie, Canada, Croatie, Chypre, République tchèque, Danemark, Estonie, Finlande, France, Allemagne, Grèce, Hawaii, Hongrie, Irlande, Israël, Italie, Japon, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Malte, Monaco, Pays-Bas, Norvège, Pologne, Portugal, Roumanie, Saint-Marin, Slovaquie, Slovénie, Espagne, Suède, Suisse, Royaume-Uni (hors numéros NCF), États-Unis.

Pour les prix des communications vers d'autres destinations non couvertes par le « **Pack Phone+** » et en dehors de minutes incluses veuillez consulter : www.vo.lu/vophone

L'utilisation du « **Pack Phone+** » disponible en option avec le produit « **Fiber(+TV) / Fiber Regio(+TV) / DSL(+TV)** » s'accompagne d'une politique « Fair Use ». La politique « Fair Use » ne définit pas de limites

d'utilisation mais Visual Online se réserve le droit d'intervenir dans le cas où le client génère **substantiellement** plus de communications voix (minutes) que la moyenne des autres clients. Tout abus ou utilisation démesurée pourra faire l'objet de résiliation du contrat « **Fiber(+TV) / Fiber Regio(+TV) / DSL(+TV)** » par Visual Online.

2.3 Service PostTV (à souscrire séparément):

Le service PostTV sera facturé directement au client par Post Telecom S.A.. La relation contractuelle pour le service PostTV est entre le client et Post Telecom S.A. Les conditions générales et particulières de vente Post Telecom S.A. sont applicables pour le service PostTV. L'éligibilité du service PostTV avec le service Internet « **Fiber(+TV) / Fiber Regio(+TV) / DSL(+TV)** » choisi par le client devra être confirmée par Visual Online.

Visual Online S.A. se réserve le droit de reprendre le contrat PostTV existant du client sans préavis afin de facturer le service PostTV directement au client.

2.4 Options « **Fiber(+TV) / Fiber Regio(+TV) / DSL(+TV)** »:

- Attribution d'une IPv4 publique statique
- Attribution d'un subnet IPv4 publique statique (/30 ou /29)
- Mise à disposition de 1 à 7 numéros géographiques supplémentaires
- Souscription au service « PostTV »

Le prix des options « **Fiber(+TV) / Fiber Regio(+TV) / DSL(+TV)** » sont conformément aux prix et modalités en vigueur.

2.5 Equipements :

L'équipement d'accès au réseau « **Fiber(+TV) / Fiber Regio(+TV) / DSL(+TV)** » sur le site du client est à la charge du client. Visual Online garantit exclusivement la compatibilité des équipements d'accès avec le service « **Fiber(+TV) / Fiber Regio(+TV) / DSL(+TV)** » pour les équipements d'accès qui ont été mis en vente par Visual Online et marqués comme spécifiquement destinés à « **Fiber(+TV) / Fiber Regio(+TV) / DSL(+TV)** ».

Visual Online se réserve le droit d'accéder à distance à l'équipement d'accès du client à des fins de vérifications d'éventuelles anomalies du point de vue technique qui pourraient impacter le bon fonctionnement de la connexion « **Fiber(+TV) / Fiber Regio(+TV) / DSL(+TV)** » du client et, autant que de besoin, de réaliser une mise à jour du logiciel ou de la configuration dudit équipement d'accès, ce que le client autorise expressément.

Le service nécessite en continu une alimentation électrique de 230V pour assurer son fonctionnement à travers le HomeServer. Il est dès lors conseillé au client qui souhaite garantir la continuité de l'alimentation électrique du HomeServer, notamment lorsqu'il dispose d'un transmetteur d'alarme(s), de se doter d'un équipement no-break adéquat.

2.6 Maintenance du réseau :

Si les conditions d'exploitation et/ou d'organisation du réseau l'exigent, Visual Online peut modifier unilatéralement les caractéristiques techniques du service. La fourniture de tout ou partie du service pourra être temporairement interrompue ou limitée, notamment à des fins de maintenance, de réparations ou en cas de dysfonctionnement du service. En pareil cas, Visual Online veillera à limiter la durée d'interruption et/ou de limitation de la fourniture du service au temps nécessaire à la réalisation des travaux concernés. En tout état de cause, Visual Online ne pourra être tenue ni responsable des conséquences découlant de telles interruptions et/ou limitations, ni redevable de quelconques indemnités et/ou dommages et intérêts de quelque nature que ce soit. Visual Online se réserve le droit de limiter temporairement le débit transmissible d'une connexion « **Fiber(+TV) / Fiber Regio(+TV) / DSL(+TV)** » afin d'assurer la disponibilité générale du service.

3. INSTALLATION ET ACTIVATION DU SERVICE

3.1 Installation par un technicien :

L'installation et l'activation de « **Fiber(+TV) / Fiber Regio(+TV) / DSL(+TV)** » par un technicien intervenant sur le site du client comprend :

- La mise en place des équipements de terminaison du réseau public,
- La mise à disposition d'un accès de type VDSL2/ADSL dans le cas de FTTH et de type Ethernet dans le cas de FTTH
- La mise en place des équipements passifs et l'activation du service
- La réalisation des tests nécessaires sur les équipements actifs

La configuration du HomeServer appartenant au client reste de la seule responsabilité du client. Avant toute activation du service, le client prendra toutes les dispositions nécessaires pour que les données de son système et de ses installations puissent être récupérées en cas de perte intervenue pendant ou dans le cadre de l'installation du service « **Fiber(+TV) / Fiber Regio(+TV) / DSL(+TV)** ». Le client veillera également à ce que ses logiciels soient compatibles avec le service « **Fiber(+TV) / Fiber Regio(+TV) / DSL(+TV)** ». Visual Online n'assume en tout état de cause aucune responsabilité en ce qui concerne une éventuelle perte de données du client lors de l'installation du service.

Dans le cas où le câblage interne du client n'est pas conforme Visual Online va entreprendre les travaux de câblage nécessaires dans les limites des possibilités techniques pour réaliser le raccordement Internet commandé. Les frais de mise en conformité du câblage interne chez le client seront facturés au client.

3.2 Installation par le client avec le kit « do-it-yourself »

Le kit « do-it-yourself » « **Fiber(+TV) / Fiber Regio(+TV) / DSL(+TV)** » permet au client de réaliser lui-même toute l'installation et l'activation du service sans intervention d'un technicien sur site.

Visual Online se réserve le droit de déterminer les clients qui sont éligibles à la souscription d'un kit « do-it-yourself » L'installation et l'activation de « **Fiber(+TV) / Fiber Regio(+TV) / DSL(+TV)** » via le kit « do-it-yourself » « **Fiber(+TV) / Fiber Regio(+TV) / DSL(+TV)** » est à réaliser entièrement par le client.

Dans le cas où le client ne réussit pas à procéder lui-même à l'installation du service sur son site et/ou souhaite être assisté sur site pour optimiser et/ou finaliser l'installation du service, le client pourra demander à Visual Online l'intervention d'un technicien. Les frais d'intervention y afférents (en ce inclus notamment les frais de déplacement et suppléments éventuels non compris dans le prix du kit « do-it-yourself » « **Fiber(+TV) / Fiber Regio(+TV) / DSL(+TV)** ») étant facturés spécifiquement au client conformément aux tarifs en vigueur au jour de l'intervention du technicien.

Le client veillera à ce que ses logiciels soient compatibles avec le service « **Fiber(+TV) / Fiber Regio(+TV) / DSL(+TV)** ». Visual Online n'assume en tout état de cause aucune responsabilité en ce qui concerne une éventuelle perte de données du client lors de l'installation du service.

4. DISPOSITIONS CONTRACTUELLES

4.1 Durée du contrat :

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée avec une durée initiale minimale de vingt-quatre (24) mois selon l'offre souscrite à compter de la date d'activation du service.

4.2 Facturation :

Les factures Visual Online S.A. sont, sauf stipulation contraire, intégralement payables dès réception. Le client peut faire le paiement par virement bancaire, par ordre de domiciliation ou par carte de crédit sur notre site

web www.vo.lu. Des retards de paiement peuvent entraîner le blocage, ou le cas échéant, la résiliation du service.

4.3 Déménagement :

Le déménagement d'une installation existante impactant la fourniture du service sera facturé(e) au client conformément aux tarifs en vigueur à la date de ladite installation ou dudit déménagement (notamment frais d'installation et de mise en service). La facturation de la mensualité d'abonnement prend cours à partir de la date d'activation du service. Un déménagement est considéré comme nouvelle installation en conséquence la durée minimale du contrat après un déménagement est de vingt-quatre (24) mois.

4.4 Changement de vitesse :

Upgrade: Sur la base d'un raccordement identique (sans changement de technologie), l'upgrade, c.à.d. le changement de l'abonnement existant vers un abonnement avec un débit supérieur, est gratuit.

Le changement de vitesse avec un changement de technologie (cuivre vers fibre optique) ne constitue pas un upgrade et nécessite la souscription d'un nouveau contrat et la résiliation du contrat en cours.

Si un client souhaite résilier anticipativement un contrat avec Visual Online dont la période minimale d'engagement n'est pas expirée pour souscrire un autre contrat, des frais de résiliation anticipée peuvent être facturés.

-Downgrade: Le Downgrade, c.à.d. le changement de l'abonnement existant vers un abonnement ayant un débit ou un tarif inférieur, ne peut pas avoir lieu pendant la période d'engagement initiale.

4.5 Résiliation :

Le client qui désire résilier son abonnement ordinaire doit introduire une demande écrite par lettre recommandée auprès de Visual Online S.A.. Le client est redevable des mensualités restantes jusqu'à la fin de son contrat. Après la fin du contrat un préavis de trente (30) jours avant la date d'échéance de l'abonnement est applicable.

Frais de non-restitution de l'équipement en location dans le cas de résiliation du service : coût d'achat à valeur neuve au moment du début de la location.

Dans le cas d'une résiliation du service avant la fin de la période initiale d'engagement par le client, ce dernier est redevable du solde des redevances mensuelles. Un déménagement vers un lieu géographique où aucun service n'est disponible ou un déménagement en dehors du territoire luxembourgeois ne peuvent en aucun cas entraîner un raccourcissement des délais de résiliation du contrat ni ne sauraient réduire la durée minimale d'engagement souscrite par le client.