

Conditions générales du contrat d'abonnement à Internet

Préambule :

Le présent contrat est régi par les conditions générales ci-après ainsi que par les conditions particulières inscrites au recto.
Energies et Services Ville de Hagondange (E & S H) assure au client la fourniture et l'accès au réseau Internet au travers de ses équipements réseaux et informatiques, ainsi que des services qui s'y rattachent.

Article 1 : OBJET

Les présentes conditions générales régissent l'abonnement qui donne accès au serveur de connectivité. La fourniture d'accès consiste en l'interconnexion de l'équipement informatique de l'abonné avec le réseau mondial Internet par l'intermédiaire d'un modem câble fourni par E & S H, et du réseau câblé dont E & S H assure l'exploitation.
Le contenu des services proposés aux clients est défini dans les conditions particulières.
E & S H pourra demander par écrit à ses clients le droit de réutiliser, à titre professionnel et médiatique, l'usage de leurs coordonnées, raison sociale et logo.

Article 2 : PRIX

L'abonnement est facturé conformément aux tarifs en vigueur mentionnés aux conditions particulières et dans le respect des conditions fixées par le Conseil d'Administration d'E & S H.

Article 3 : DUREE

L'abonnement prend effet lorsque la prise Internet est installée et en service chez le client, et lorsque celui-ci est en possession du modem.
L'abonnement est souscrit pour une durée minimale de 1 an. Il est renouvelé par tacite reconduction pour une durée de 3 mois.

Article 4 : RESILIATION

4.1 Résiliation normale par le client

Le client peut, à la fin de la période en cours, résilier son contrat par lettre recommandée avec AR. La résiliation prend effet à la fin du mois en cours si elle est reçue avant le cinq (5) dudit mois, à la fin du mois suivant si elle est reçue après le cinq (5).

4.2 Résiliation anticipée par le client

Dans le cas de durée minimale d'abonnement mentionnée aux conditions particulières (période promotionnelle par exemple), le contrat ne pourra être résilié qu'à l'échéance de cette durée. Cependant, E & S H pourra accepter une résiliation anticipée si le client justifie qu'il ne peut manifestement plus profiter du service Internet d'E & S H (sauf déménagement hors du secteur couvert par E & S H, décès). Dans ce cas, E & S H facturera des frais de dédit pour résiliation anticipée d'un montant forfaitaire de 100 €/TTC destiné à couvrir en partie les coûts engagés pour le raccordement à Internet.

4.3 Résiliation par E & S H

Tout manquement du client aux conditions du présent contrat est de nature à entraîner la résiliation immédiate de l'abonnement sans préjudice de tous dommages et intérêts. En cas de retard dans les paiements et faute de régularisation dans les délais prévus par la lettre de mise en demeure adressée par E & S H, l'abonnement sera immédiatement résiliable de plein droit par E & S H.

Dans tous les cas, les sommes dont le client est redevable à la date de la résiliation restent dues par ce dernier. En cas d'impayés, les frais y afférents ainsi que ceux nécessaires à leur recouvrement, sont également à la charge du client.

4.4 Résiliation automatique en cas d'impossibilité technique de raccordement

Dans certains cas, la fourniture de l'Internet peut s'avérer techniquement impossible (éloignement du point de raccordement, installation intérieure complexe...). Si une telle situation est constatée, le présent contrat deviendra automatiquement caduc. E & S H en informera le client par courrier et lui signalera ultérieurement toute évolution du réseau ou des conditions techniques qui permettrait d'envisager à nouveau le raccordement. Tous les paiements effectués par le client envers E & S H au titre du présent contrat et correspondant à la période pendant laquelle il n'aura pas pu bénéficier du service lui seront alors remboursés sans que celui-ci puisse prétendre à une quelconque forme de dédommagement lié à l'impossibilité d'exécuter la fourniture du service.

Article 5 : MODIFICATION DU CONTENU DU CONTRAT PAR E & S H

E & S H s'engage à informer le client, un mois à l'avance, de toute modification portant sur le contenu des prestations fournies, de leur durée et de leur prix. En cas d'acceptation de ces modifications par le client, les nouvelles dispositions s'appliqueront à la date du changement effectif.

En cas de non acceptation de ces modifications, le client aura la faculté de résilier son abonnement. Il devra procéder à cette résiliation par courrier, dans le mois précédent la date du changement effectif.

Article 6 : CONNEXION

6.1 La prise Internet

L'installation de la prise Internet est exclusivement effectuée par E & S H ou une entreprise mandatée par elle.

La signature du contrat comprend la pose de la prise Internet à la place de la prise TV actuelle.

Pour un client non raccordé au réseau câblé, celui-ci paiera le droit d'accès (voir tarif réseau câblé). Il est procédé au raccordement au réseau câblé et/ou à l'installation de la prise internet en présence du client ou de toute autre personne mandatée à cet effet.

L'installation de la prise Internet doit pouvoir s'effectuer sans que l'installateur ait à déplacer des éléments du mobilier.

6.2 La connexion à Internet

Lors de la souscription du contrat, E & S H remet au client un cd-rom contenant les logiciels à installer sur son ordinateur. La connexion est réalisée par le client après introduction des éléments de reconnaissance fournis par E & S H et qui seront demandés par le serveur avant chaque connexion. Les éléments de reconnaissance sont personnels et E & S H ne saurait être tenu pour responsable en cas d'utilisation frauduleuse de ces informations. Le client est tenu, dans son propre intérêt, de garder ses éléments confidentiels.

Article 7 : ASSISTANCE - MAINTENANCE

7.1 Maintenance de la prise Internet

Le client signalera immédiatement à E & S H tout dérangement survenu dans le fonctionnement de l'installation qu'il s'engage à laisser visiter par les seuls agents mandatés par E & S H. Ne sont pas considérés comme faisant partie de la maintenance normale, et feront l'objet d'une facturation aux tarifs en vigueur au jour de l'événement, les interventions, dépannages et remises en état relatifs notamment aux :

- interventions sur les installations en aval de la prise, interventions sur des équipements utilisés de façon non conforme par rapport à leur destination normale,
 - chocs, dommages électriques, dégâts des eaux, incendies ou tout autre événement susceptible d'endommager les équipements,
 - interventions sur les installations par des tiers non habilités,
- Il en va de même des déplacements des techniciens suite à un appel non justifié.

7.2 Assistance pour la connexion

Une assistance est assurée par E & S H durant les heures d'ouverture. Cette assistance est limitée à trente (30) jours après la date d'effet du contrat précisée à l'article 3 des présentes.

Cette assistance ne prendra en compte que les questions strictement liées à l'établissement de la connexion ou à l'utilisation des logiciels fournis ou mis à disposition par E & S H.

L'assistance, sauf indications contraires expressément signifiées par E & S H sera téléphonique.

La maintenance du modem ou de la netbox est de la compétence exclusive d'E & S H. Elle est assurée pendant les horaires d'ouverture d'E & S H. Le client s'interdit d'intervenir sur le matériel. Toute demande d'intervention consécutive à une mauvaise manipulation par le client fera l'objet d'une facturation au tarif en vigueur au jour de sa survenance.

Avant toute intervention, le client aura effectué une sauvegarde de ses fichiers. E & S H ne saurait être tenu pour responsable des éventuelles pertes de données.

Article 8 : PROPRIETE DES INSTALLATIONS

Les matériels installés par E & S H jusqu'à et y compris la prise, sont mis à la disposition du client pour son usage exclusif et restent la propriété d'E & S H.

En particulier, E & S H demeure propriétaire d'au moins une prise de télévision et une prise internet installées par E & S H dans le logement. Le client s'interdit de les démonter et de les emporter sous peine de se voir facturer la réinstallation de ces prises dans le logement initial au tarif en vigueur.

Article 9 : RESPONSABILITES

9.1 Responsabilité d'E & S H

E & S H est responsable de la qualité de la connexion depuis le nœud Internet jusqu'au point d'entrée du réseau, propriété d'E & S H, côté client. E & S H ne saurait être tenu responsable des pannes, coupures de lignes, mauvaise configuration de matériel, des équipements, etc. qui ne