



## Conditions générales d'utilisation (CGU)

La société Luxinet SARL dont le numéro d'identification est 499 269 827 RCS Lyon et ayant son siège social sis le Bourg 69590 Pomeys (ci-après dénommée "Luxinet"), propose un accès Haut Débit à Internet par un réseau radio type Wimax ou Wi-fi.

Les présentes conditions générales définissent les conditions applicables entre Luxinet et les utilisateurs pour bénéficier de l'accès à ce service et pour une utilisation personnelle et privée. Les utilisateurs qui souhaitent utiliser principalement le service Luxinet pour des raisons professionnelles et les personnes morales peuvent demander à Luxinet des conditions spécifiques proposées aux professionnels.

### Article 1 - Définitions

**Kit de raccordement** : Ensemble du matériel nécessaire pour une connexion sur le réseau : point d'accès wi-fi, antenne, alimentation, câble d'antenne. Le point d'accès et l'antenne forme le CPE (Customer Premise Equipment ou équipement utilisateur), généralement placé à l'extérieur du bâtiment.

**Luxibox** : Boîtier électronique, branché sur le CPE compris dans le kit de raccordement, permettant de bénéficier des services Luxinet.

**ADSL** : Technologie permettant d'accéder à l'Internet haut débit en utilisant les lignes téléphoniques classiques (paire de cuivre). Cette technologie permet de couvrir une zone jusqu'à 6 km du répartiteur téléphonique ou noeud de raccordement aux abonnés (NRA).

**Commutateur réseau** (hub ou switch) dispositif permettant l'interconnexion de plusieurs éléments réseau (ordinateurs, imprimantes IP, webcam IP, etc...).

**Exploitant** : Personne morale en charge de la maintenance et de la commercialisation du réseau de desserte auprès des fournisseurs de services. L'exploitant n'a pas de contact direct avec les utilisateurs finaux.

**Internet** : Ensemble de réseaux informatiques établis au niveau mondial, reposant sur le système d'adresses global des protocoles de communication TCP/IP (Transmission Control Protocol/Internet Protocol) et qui permet l'utilisation par le public de services comme le courrier électronique et le World Wide Web.

**POE** (Power Over Ethernet) : Matériel permettant l'alimentation électrique du point d'accès wi-fi par l'intermédiaire d'un câble réseau existant.

**Administrateur local** : Personne physique ou morale qui a la charge du suivi de proximité des abonnés Luxinet. En cas de carence d'Administrateur Local, cette fonction sera assumée directement par Luxinet.

**Wi-fi** (Wireless Fidelity) : Nom commercial de la norme d'interopérabilité IEEE 802.11 des réseaux radio définie internationalement par le WECA (Wireless Ethernet Compatibility Alliance).

**WIMAX** : Technologie utilisant la BLR diffusant à environ une vingtaine de kilomètres autour d'une station de base et permettant le transfert de données ou de communications vocales sur la bande de fréquence 3,5 GHz. Wimax est une marque déposée du Wimax Forum.

### Article 2 - Objet et acceptation

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Luxinet accepte de fournir un service d'accès à Internet et des services associés (les "Services") à l'utilisateur et les conditions dans lesquelles l'utilisateur accepte d'utiliser ces Services mis à sa disposition par Luxinet. Toute connexion aux Services de Luxinet est subordonnée au respect des présentes conditions générales.

Les présentes conditions générales sont communiquées à chaque personne susceptible de bénéficier et souhaitant utiliser les Services Luxinet avant que celle-ci n'y souscrive. Elles prévalent sur tout autre document. En signant le bon de souscription, lequel renvoi expressément aux présentes, l'utilisateur reconnaît avoir pris connaissance, compris et accepté de se soumettre à ces conditions générales. Si l'utilisateur refuse les termes de l'une quelconque des dispositions des conditions générales Luxinet, il devra renoncer à bénéficier des Services Luxinet et, le cas échéant, résilier son abonnement dans les conditions ci-après.

### Article 3 - Conditions générales d'accès aux Services

Pour pouvoir accéder aux Services proposés par Luxinet, l'utilisateur doit demeurer dans une zone couverte par un Réseau exploité par Luxinet.

L'utilisateur est une personne physique majeure ayant la pleine capacité juridique. Il s'engage à communiquer des informations exactes à Luxinet et à informer Luxinet de tous changements.

L'abonnement est nominatif et ne peut être transféré entre différentes personnes. L'abonnement est valable pour un seul foyer et seulement pour une utilisation dans le bâtiment ou la propriété où le kit de raccordement a été installé initialement.

### Article 4 - Services fournis par Luxinet

Accès fixe à Internet, y compris en zone faiblement ou non desservie par les technologies filaires classiques (ADSL et câble) : Luxinet permet à ses clients de se connecter à Internet Haut Débit par l'intermédiaire d'un réseau local hertzien. Cette connexion peut se faire sans limitation de durée, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Le débit descendant généralement constaté est indiqué dans les conditions particulières. Il est généralement compris Internet de 1 ou 2 Mbits/s. Des débits plus importants pourront être proposés dans les conditions particulières en fonction des disponibilités techniques. Ces débits peuvent varier selon des paramètres non contrôlés par Luxinet comme la densité du trafic sur Internet. Luxinet autorise le raccordement au maximum de 10 équipements réseaux simultanément (ordinateur, téléphone IP, imprimante, webcam IP, etc...). La qualité des liens dépend également du réseau de l'exploitant non contrôlé par Luxinet. Luxinet ne pourra être tenu pour responsable des éventuelles défaillances de ce réseau.

**Courrier électronique** : Chaque abonnement Luxinet donne droit à la fourniture d'au moins 5 adresses électroniques du type [nom.prenom@luxinet.fr](mailto:nom.prenom@luxinet.fr), sous réserve de disponibilité des adresses demandées. L'utilisateur est responsable de l'installation et de la bonne utilisation des ces adresses. La zone de stockage des courriers électroniques est limitée à 25 Mo. Les mots de passe de ces comptes de courrier électronique sont donnés lors de leurs créations.

**Téléphonie** : Le service est destiné aux particuliers et aux entreprises dans le cadre d'un usage conversationnel, personnel, raisonnable et en dehors des professionnels des télécommunications : opérateurs, téléphoniques, centre d'appels, cartes prépayées, services vocaux. Luxinet se réserve le droit de suspendre l'exécution du présent contrat ou de limiter l'accès aux services souscrits par le client, sans préavis, après avoir avisé ce dernier par tout moyen en cas d'augmentation anormalement excessive du montant des consommations du client.

### Article 5 - Règles d'usage des réseaux informatiques

L'utilisateur s'engage à respecter la législation en vigueur et fera en sorte de ne pas porter atteinte aux droits des tiers. Il reconnaît que les données circulant sur les réseaux informatiques peuvent être détournées. Toutes les données transmises sur ces réseaux, en particulier les données confidentielles, le sont à ses risques et périls.

### Article 6 - Installation et Equipements

Afin de bénéficier des Services Luxinet décrits à l'article 4, les équipements de l'utilisateur doivent être raccordés au CPE. Le CPE est fourni par L'EXPLOITANT. Ce CPE est un équipement appartenant au propriétaire du réseau.

Le CPE doit être alimenté en permanence par le réseau électrique de l'utilisateur, le plus souvent par l'intermédiaire du POE. Aucune ligne téléphonique n'est nécessaire.

Toutes opérations nécessitant l'installation, l'ouverture ou le déplacement d'un CPE ne pourra être fait que par une personne mandatée par l'exploitant, le propriétaire du réseau ou Luxinet.

Le CPE est raccordé à la Luxibox par un câble réseau dont la longueur doit être inférieure à vingt (20) mètres. Trois (3) percements maximum seront effectués lors de l'installation.

L'utilisateur est responsable de la bonne conservation du CPE. Toute intervention ou réparation étant imputable à l'utilisateur pourra lui être facturée.

### Article 7 - Conditions d'utilisation et de maintenance

Le CPE permet l'accès au Réseau et reste la propriété du propriétaire du réseau. L'utilisateur s'engage à ne pas intervenir sur ce dernier ou sur la Luxibox, à veiller que les antennes ne soient pas obstruées par la végétation ou tout autre obstacle, à conserver en permanence en état de marche ces matériels et à informer sans délai Luxinet de tout dysfonctionnement affectant tout ou partie de ces équipements ainsi que tout événement susceptible de mettre en cause le bon fonctionnement de ceux-ci (conséquences d'intempéries, actes de malveillance, dégradations physiques involontaires...). Toutes interventions causées par l'utilisateur fera l'objet d'une facturation.

### Article 8 - Tarifs et conditions de paiement

#### 8.1 Tarifs applicables

Ils comprennent :

- les frais de mise en service au réseau Luxinet, correspondant à l'ouverture administrative du compte utilisateur, et d'achat du matériel : ces frais sont exigibles dès la signature du bon de souscription. Ces frais peuvent être payés par espèces ou par chèque à l'ordre de Luxinet SARL.

- les frais d'abonnement aux services : ces frais sont exigibles terme à échoir mensuellement. Ces frais peuvent être payés par chèque à l'ordre de Luxinet SARL ou par prélèvements automatiques mensuels. Le mois au cours duquel les opérations d'installation initiales ont lieu sera facturé si l'installation a lieu avant le 15 du mois d'installation.

Le cas échéant, c'est-à-dire si l'utilisateur a choisi volontairement d'en bénéficier, les frais relatifs aux prestations ou produits complémentaires, services supplémentaires fournis par Luxinet, les tarifs applicables sont ceux figurant au catalogue Luxinet ou par devis communiqué par Luxinet avant la réalisation des prestations en question.

#### 8.2 Moyens de paiement

Si l'utilisateur choisit le prélèvement mensuel, il devra fournir à Luxinet un relevé d'identité bancaire à jour. Les prélèvements seront effectués le premier jour de chaque mois pour le mois à venir.

Si l'utilisateur choisit de payer par chèque, un supplément de trois euros (3€) TTC par mois lui sera facturé chaque mois pour frais de gestion.

#### 8.3 Facturation

Chaque mois entamé sera intégralement facturé. Luxinet délivrera chaque mois une facture dématérialisée à l'utilisateur. Les factures sont disponibles sur l'interface personnalisée de l'utilisateur accessible à partir du portail Luxinet. Si l'utilisateur choisit de payer par chèque, une facture mensuelle lui sera

également envoyée sous format papier.

Les montants figurant sur les factures sont mentionnés hors taxes (HT) et toutes taxes comprises (TTC). Chaque facture est datée. Si l'utilisateur entend contester les montants mentionnés dans la facture, il doit procéder à une réclamation auprès du service clientèle dans le mois qui suit la date de la facture.

#### 8.4 Règlements

Les règlements doivent être effectués au plus tard le premier jour de la période visée dans la facture (premier jour du mois de référence). A défaut de paiement à cette date ou au premier jour ouvrable suivant (prélèvement refusé, chèque non parvenu ou sans provision suffisante), l'utilisateur est réputé être en défaut de paiement.

En cas de refus de prélèvement ou d'annulation de l'encaissement du chèque de la part de l'établissement bancaire, Luxinet sera en droit de facturer l'utilisateur d'une somme forfaitaire de quinze euros (15€) augmenté le cas échéant du montant des frais bancaires subis par Luxinet.

Sans préjudice de toute demande en dommages et intérêts, en cas de défaut de paiement à la date d'échéance, Luxinet sera fondée, après l'envoi d'une lettre de relance valant mise en demeure et restée sans effet pendant quinze (15) jours, à majorer les sommes dues d'un intérêt calculé sur une base journalière depuis la date d'échéance et égale à une fois et demi (1,5) le taux d'intérêt légal.

Tout retard de paiement supérieur ou égal à trente (30) jours autorise Luxinet à suspendre la fourniture des services. L'utilisateur ne pourra, en aucun cas, demander une quelconque indemnité à Luxinet du fait de l'interruption de l'accès aux services suite à un incident de paiement.

### Article 9 - Service clientèle de Luxinet

En cas de dysfonctionnement d'ordre technique, l'utilisateur doit se tourner en premier lieu vers son administrateur local dont les coordonnées figurent aux conditions particulières qui lui sont applicables. En cas de changement d'administrateur local, l'utilisateur sera prévenu par courrier électronique. L'administrateur local peut être joint par email ou par téléphone. Les services de l'administrateur local sont disponibles du lundi au vendredi de 10h à 18h. En cas de carence d'administrateur local, l'utilisateur pourra se tourner vers le service client de Luxinet.

Pour toute autre difficulté (paiements, facturation, modification des coordonnées de l'utilisateur, résiliation...), l'utilisateur doit se tourner directement vers le service clientèle de Luxinet dont les coordonnées figurent aux conditions particulières. Le service clientèle de Luxinet peut être joint par courrier postal ou email. Il est accessible du lundi au vendredi de 10h à 18h.

Toute demande ou correspondance adressée par courrier (y compris électronique) doit mentionner les coordonnées de l'utilisateur (nom + prénom + adresse + numéro d'abonné Luxinet).

### Article 10 - Durée

Le présent contrat entre en vigueur lors de la souscription à l'un des services de Luxinet. Il est valable pour une durée indéterminée.

### Article 11 - Résiliation du contrat

**- Par l'utilisateur** : l'utilisateur pourra résilier le présent contrat sous réserve d'un préavis minimum de trois (3) mois, adressable au moins 3 mois avant la fin de sa période d'engagement, la résiliation sera effective à la fin du troisième mois suivant la date de l'envoi de la lettre de résiliation. Cette résiliation s'effectue par lettre avec accusé de réception adressée à Luxinet. L'engagement initial est précisé lors de la souscription du contrat. Toute résiliation d'un abonnement par l'utilisateur avant le terme de la période initiale d'engagement rendra immédiatement exigibles les montants dus par l'utilisateur pour la période restant à courir jusqu'au terme de la période initiale.

A l'issue de cette période initiale, l'abonnement est tacitement reconduit pour une durée indéterminée. L'utilisateur pourra résilier son abonnement sans préavis en cas de défaillance grave de Luxinet dans son obligation de fournir les Services (en cas de rupture prolongée, c'est à dire supérieure à 2 mois, de l'accès haut débit à Internet en particulier).

**- Par Luxinet** : Luxinet pourra également résilier le contrat sous réserve d'un préavis de trois (3) mois, la résiliation sera effective à la fin du troisième mois suivant la date de l'envoi de la lettre de résiliation. sans que l'utilisateur ne puisse lui demander une quelconque indemnité. L'utilisateur en sera informé par lettre avec accusé de réception ou par le passage d'un intervenant Luxinet. Luxinet pourra également mettre fin à l'abonnement de l'utilisateur sans préavis en cas de non-respect répété ou grave de ses obligations rappelées dans les présentes, les conditions particulières ou le guide de l'utilisateur.

En cas de résiliation, et quel qu'en soit l'initiateur, l'utilisateur devra désinstaller ou faire désinstaller à ses frais le matériel de connexion et le renvoyer à Luxinet dans un parfait état. Toutes détériorations ou pièces manquantes pourront faire l'objet d'une facturation de l'exploitant à Luxinet, dont le coût sera reporté à l'utilisateur. Les délais d'engagement débutent le jour de la mise en service et non le jour de la commande.

Si, suite à une demande de Luxinet, l'utilisateur n'a pas restitué dans un délai de sept (7) jours, et après mise en demeure adressée par lettre recommandée avec avis de réception et restée sans effet au terme d'un nouveau délai de sept (7) jours, l'utilisateur paiera à Luxinet, par jour de retard et par équipement non restitué, une pénalité égale à dix pour cent (10 %) du prix mensuel de l'abonnement, sans préjudice de toute action en justice que Luxinet pourrait engager.

### Article 12 - Déménagement

En cas de déménagement, l'utilisateur conserve les mêmes conditions de résiliation pour se désabonner du service Luxinet, prévues dans l'article 11.

Si l'utilisateur déménage au sein de la Zone de Couverture, si un CPE est déjà installé spécifiquement pour le nouveau domicile ou si le Propriétaire du Réseau en installe un, le service pourra être à nouveau souscrit sans facturation des frais de mise en service.

Tout changement du titulaire de l'abonnement, en cas de changement de locataire par exemple, entraînera une nouvelle facturation des frais de mise en service.

### Article 13 - Responsabilité

#### 13.1 Responsabilité de Luxinet

Luxinet met en place les moyens pour un fonctionnement optimal du Réseau. La responsabilité de Luxinet ne saurait être engagée pour toutes les affectations liées à d'éventuelles coupures de service, à l'usage des réseaux informatiques auxquels la Luxibox donne accès, en particulier Internet. Luxinet n'est donc pas responsable des contenus, services ou atteintes provenant de tiers sur Internet, des lenteurs vers certains contenus ou services d'Internet ou d'une mauvaise utilisation des matériels connectés au réseau. Toute intervention causée par une mauvaise utilisation des matériels personnels connectés, sera à la charge de l'utilisateur.

Si une coupure de service d'accès à Internet survient pendant une durée supérieure à 7 jours dans un mois calendaire, Luxinet s'engage à offrir le coût de l'abonnement du mois suivant si la responsabilité lui est imputable.

#### 13.2 Responsabilité de l'utilisateur

L'utilisateur devra prendre les mesures nécessaires pour protéger ses données du réseau informatique auxquelles la Luxibox lui donne accès. Il sera responsable des dommages causés par lui-même ou par d'autres personnes depuis sa connexion. En particulier, l'utilisateur a pris connaissance du caractère illicite de certaines pratiques comme le téléchargement illégal de fichiers ayant des droits d'auteur (Peer to Peer).

### Article 14 - Cas de force majeure

Les parties (Luxinet et l'utilisateur) ne seront pas responsables, pour tout retard ou inexécution du présent contrat, lorsque ce retard ou cette inexécution est lié à un cas de force majeure tel que défini par la jurisprudence.

### Article 15 - Données à caractère personnel

Pour la gestion courante du réseau, Luxinet collecte des informations à caractère personnel concernant les utilisateurs. Tout utilisateur pourra demander à Luxinet la communication des informations le concernant, conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée par la loi n°2004-801 du 6 août 2004. Tout utilisateur dispose donc d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données à caractère personnel le concernant. Pour ce faire, l'utilisateur doit s'adresser au service Clientèle de Luxinet dont les coordonnées figurent dans les conditions particulières.

Luxinet s'engage à ne pas communiquer ces données à des tiers, sauf mise en oeuvre de ses obligations réglementaires ou judiciaires, ni à transférer ces données en dehors de l'Union européenne. Toutefois, Luxinet pourra utiliser certaines de ces données, y compris les adresses électroniques, dans un intérêt administratif ou commercial interne.

Luxinet tient à disposition toutes ces données, sur réquisition des autorités judiciaires, y compris les journaux de connexion (log) de chaque utilisateur. Il est rappelé ici que chaque utilisateur est personnellement responsable des éventuels préjudices qu'il pourrait causer par son action sur les réseaux informatiques auxquels il accède.

### Article 16 - Modification des conditions générales

Conformément à l'article L.121-83 du Code de la consommation, Luxinet pourra modifier à tout moment les présentes conditions générales ainsi que toute condition contractuelle convenue par ailleurs avec l'utilisateur (y compris dans les conditions particulières). Luxinet informera alors par courrier électronique l'utilisateur de l'existence d'une modification des termes contractuels au plus tard un mois avant la date d'entrée en vigueur des modifications qui y sera précisée. Il appartient à l'utilisateur de prendre connaissance de ces modifications et de les accepter ou de les refuser expressément. Dans ce dernier cas, le contrat sera résilié sans pénalité ni dédommagement. A défaut d'acceptation ou de refus exprès, l'utilisateur est réputé avoir accepté l'ensemble des modifications au terme d'un délai de 3 mois suivant la date d'entrée en vigueur de celles-ci.

### Article 17 - Transferts

L'utilisateur s'interdit de transférer tout ou partie de ses droits et obligations résultant de son lien contractuel avec Luxinet sans l'accord écrit et préalable de Luxinet. En cas de déménagement, il est rappelé que l'utilisateur devra se conformer aux stipulations de l'article 12 ci-dessus.

Luxinet se réserve la faculté de transférer librement à toute personne (notamment tout personne qui serait amenée à prendre la succession de Luxinet vis-à-vis du Propriétaire du Réseau) tout ou partie des droits et obligations découlant de ces conditions générales et de tout document contractuel applicable avec les utilisateurs du Réseau.

### Article 18 - Réclamations - Litiges

En cas de demande d'ordre technique ou administratif, l'utilisateur devra se tourner respectivement vers son administrateur local ou le service clientèle de Luxinet. Si l'utilisateur n'obtient pas satisfaction, il pourra adresser une réclamation écrite auprès de Luxinet. Toute réclamation doit mentionner les coordonnées de l'utilisateur (nom + prénom + adresse + numéro d'abonné Luxinet).

Le service clientèle de Luxinet s'engage à traiter la réclamation d'un utilisateur dans un délai d'un mois calendaire à compter de la réception de la réclamation.

Le présent contrat est régi par la loi française.

Date et signature de l'abonné :