

# Conditions Générales

Netline est un fournisseur d'accès et de services Internet. En ces qualités, elle offre à ses clients la possibilité de se connecter au réseau Internet via ses réseaux d'accès. Accessoirement, elle peut également fournir d'autres services liés à l'Internet. Par exemple, Netline peut fournir une ou plusieurs adresses de messagerie électronique, héberger un site Internet et/ou un serveur, attribuer un ou plusieurs noms de domaines sous la forme d'un URL, et mettre en place des services de sécurité comme le contrôle d'accès.

## 1. Définitions

1.1. "Information" ou "Donnée" : tout contenu sous forme de texte, image, séquence animée ou de son, diffusées sur le réseau Internet par quelque moyen que ce soit.  
1.2. "Recommandé" : lettre recommandée avec avis de réception ou message signé électroniquement et remplissant les conditions fixées par l'article 34 de la loi du 14 août 2000 relative au commerce électronique.

## 2. Objet du contrat

2.1. Netline s'engage à fournir les services et produits choisis par l'Utilisateur aux conditions prévues par le présent contrat et ses annexes.  
2.2. Les services et produits choisis par l'Utilisateur ainsi que leur descriptif sont repris dans l'annexe 1.  
2.3. Le matériel informatique autre que celui vendu ou loué par Netline doit être acquis par l'Utilisateur (Routeur d'accès, système de Firewall et autres systèmes de sécurité). Les coûts relatifs à ce matériel sont à charge de l'Utilisateur et aucune garantie n'est donnée par Netline quant à la compatibilité de ce matériel avec les services et produits qu'elle fournit.

## 3. Prix des services et produits couverts par le présent contrat

3.1. Le prix des services et produits choisis par l'Utilisateur sont repris dans l'annexe 1.  
3.2. Le cas échéant, le coût des communications téléphoniques ou de quelconques redevances dues à titre de consultation de services payants sur le réseau Internet sont à charge de l'Utilisateur.

## 4. Modalités de paiement

4.1. L'Utilisateur devra procéder au paiement des sommes dues, au plus tard dans les 30 jours de la date d'établissement de la facture.  
4.2. La redevance annuelle sera majorée conformément aux variations légales de l'indice des prix à la consommation publié par le STATEC.

Indice au 1er juillet 2010 : 719,84.

4.3. Sans préjudice de la possibilité de suspension mentionnée au paragraphe 13, tout retard de paiement entraînera de plein droit et sans mise en demeure l'exigibilité de toutes les sommes dues par l'Utilisateur, augmentées d'un intérêt annuel au taux légal plus trois pour cent. Les intérêts sur les sommes dues par l'Utilisateur commenceront à compter de la date d'exigibilité et continueront à courir jusqu'au paiement intégral des sommes dues par l'Utilisateur, même après échéance ou résiliation du contrat.

4.4. En cas de retard ou d'incident de paiement de la part de l'Utilisateur, Netline peut exiger de l'Utilisateur la constitution, au choix de Netline et auprès d'une banque agréée par Netline, d'une garantie à première demande ou d'un dépôt de garantie, pour une somme équivalente au double du montant de la facture ayant fait l'objet du retard ou de l'incident de paiement de la part de l'Utilisateur.

L'Utilisateur disposera d'un délai de 15 jours pour fournir la garantie exigée. Tout retard de paiement subséquent entraînera, après mise en demeure par Recommandé, la possibilité pour Netline de faire appel à la garantie à première demande ou de retenir la somme déposée en garantie. Cette faculté subsiste jusqu'au paiement intégral des sommes dues par l'Utilisateur, même après échéance ou résiliation du contrat.

4.5. Netline peut modifier les tarifs liés à la fourniture de ses services, moyennant notification écrite préalable au moins 30 jours à l'avance. Si la modification résulte en une augmentation, pour l'Utilisateur, du prix à payer, l'Utilisateur aura la faculté de résilier le contrat en notifiant Netline par Recommandé dans les 30 jours qui suivent la notification des modifications. A l'expiration de ce délai, les nouveaux prix seront réputés avoir été acceptés par l'Utilisateur.

## 5. Obligations de Netline

Netline s'engage à fournir à l'Utilisateur les services et produits que celui-ci a choisis, avec les réserves suivantes concernant :

5.1. l'accès au réseau Internet et les autres services Internet choisis par l'Utilisateur :

5.1.1. l'accès au réseau Internet et les autres services Internet choisis par l'Utilisateur sont soumis aux conditions techniques décrites en annexe 2 ;

5.1.2. l'accès au réseau Internet via le réseau de Netline et l'utilisation des autres services Internet choisis par l'Utilisateur s'entend sous réserve de périodes exceptionnelles d'interruptions en cas de maintenance ou de pannes éventuelles du réseau d'accès et/ou des serveurs ou du fait de l'Utilisateur ou de tiers et sans préjudice de l'interruption ou de la suspension mentionnées aux paragraphes 12.1 et 13 du présent contrat ;

5.2. le nom de domaine et l'adressage IP :

5.2.1. l'Utilisateur qui demande à Netline de lui fournir un nom de domaine et/ou une ou plusieurs adresses IP accepte que Netline adresse à un organisme d'attribution des noms de domaines une demande d'attribution de nom de domaine pour le compte de l'Utilisateur. Le prix demandé par Netline pour ladite demande ne comprend pas les frais de l'organisme responsable de l'attribution du nom de domaine. Ces frais sont directement réglés par le client, sur présentation de la facture de l'organisme concerné ;

5.2.2. toute adresse IP attribuée par Netline à l'Utilisateur reste la propriété exclusive de Netline. L'Utilisateur pourra utiliser cette adresse IP pendant toute la durée du contrat.

5.3. le support technique et la maintenance :

5.3.1. Netline met à disposition de l'Utilisateur un support technique accessible selon les modalités décrites dans l'annexe 3 ;

5.3.2. hormis les cas ou un contrat de maintenance est également conclu entre l'Utilisateur et Netline, la maintenance du matériel de Netline loué à l'Utilisateur incombe à celui-ci. Toutefois, en cas de panne ou de dysfonctionnement du routeur situé chez l'Utilisateur (ce qui exclut le routeur d'accès) éventuellement loué par Netline à l'Utilisateur qui a choisi de se connecter au réseau Internet par l'intermédiaire d'une ligne louée, Netline s'engage à remplacer le routeur défectueux dans les huit heures de la notification par l'Utilisateur pour toute la durée de la réparation. Sauf stipulation contraire dans un contrat de maintenance, les frais de déplacement et de main d'oeuvre ainsi que le prix de la réparation restent à charge de l'Utilisateur.

## 6. Obligations de l'Utilisateur

L'Utilisateur s'engage à respecter les prescriptions suivantes concernant :

6.1. tous les services et produits qu'il a choisis :

6.1.1. respecter la loi et les règlements en vigueur et notamment les articles 383, alinéa 2 (relatif à la répression des ouvrages publics aux bonnes moeurs, notamment en matière de pornographie) et 457-1 (concernant la propagande inspirée par le racisme, le révisionnisme ou tout autre forme de discrimination) du Code pénal ;

6.1.2. ne pas transférer ou céder à d'autres personnes, physiques ou morales, de droit privé ou de droit public, les droits ou obligations résultant du présent contrat, que ce soit à titre gratuit ou à titre onéreux, le contrat étant conclu en considération de la personne de l'Utilisateur ;

6.1.3. porter immédiatement à la connaissance de Netline toutes plaintes, actions, poursuites ou autres procédures initiées contre l'Utilisateur relatives à l'utilisation des services fournis par Netline. Le Client tiendra Netline indemne contre toute action ou dommage en relation avec les obligations ci-dessus énoncées. Au besoin, le Client défendra ou représentera à ses frais Netline en justice. Le cas échéant, toute condamnation de Netline, à des dommages intérêts ou autre, sera prise en charge par le Client ;

6.1.4. garder en bon état de fonctionnement le matériel éventuellement loué par Netline, qui reste la propriété exclusive de Netline ;

6.1.5. garder secrets l'identifiant et le mot de passe qui lui sont confiés :

a) l'Utilisateur est responsable de l'usage de son identifiant et de son mot de passe étant entendu que toute connexion ou communication effectuée à l'aide de cet identifiant et du mot de passe associé est réputée effectuée par l'Utilisateur, qui s'engage à en assumer toutes les conséquences ;

b) l'Utilisateur doit avertir Netline sans délai en cas de divulgation involontaire ou d'utilisation frauduleuse de son identifiant ou de son mot de passe afin d'obtenir le blocage jusqu'à obtention de nouvelles données d'identification des services associés à ces données.

6.1.6. s'acquitter des frais d'installation, des redevances mensuelles ou de toutes autres sommes relatives à son abonnement.

6.2. l'accès au réseau Internet :

6.2.1. ne pas utiliser son accès à des fins illégales ;

6.2.2. respecter la sécurité et la confidentialité du réseau.

Ainsi, par exemple, l'Utilisateur ne peut se servir de son accès afin de détourner les Données de tiers ou de Netline ;

6.2.3. respecter les règles applicables aux réseaux

auxquels il se connecte au départ du réseau d'accès de Netline ainsi que l'intégrité de ceux-ci ;

6.3. la messagerie électronique :

6.3.1. l'usage de la messagerie électronique est exclusivement réservé à l'Utilisateur ;

6.3.2. toute communication effectuée à l'aide d'une des adresses de messagerie électronique de l'Utilisateur est réputée émaner de l'Utilisateur, qui s'engage à en assumer toutes les conséquences ;

6.4. le nom de domaine et l'adressage IP :

6.4.1. ne pas porter préjudice aux droits de tiers par le choix du nom de domaine de l'Utilisateur ;

6.4.2. fournir des informations correctes en ce qui concerne la candidature à l'obtention d'un nom de domaine ;

6.4.3. accepter, en cas de litige relatif au nom de

domaine, de se soumettre aux procédures amiables de règlement

organisées ou agréées par l'organisme concerné ;

6.5. l'hébergement de son site Internet :

6.5.1. ne pas porter préjudice aux droits de tiers, en

ce compris, le droit au respect de la vie privée, notamment au

regard du traitement de données à caractère personnel, les droits

d'auteurs, les marques et brevets ou tout autre droit de propriété

intellectuelle ;

Ainsi, l'Utilisateur ne mettra en ligne aucune information dont il n'est

pas titulaire des droits ou dont il n'a pas acquis les droits, au besoin

après de l'auteur ou de ses ayants droits ;

6.5.2. L'Utilisateur qui charge Netline de la création de son

site Internet ne peut prétendre à aucun droit de propriété ni à

aucun droit intellectuel sur les logiciels spécifiques ou progiciels, les

codes source, les textes, les images, les séquences animées, les

sons ou bases de données fournis par Netline qui constituent le site

et ce jusqu'au paiement intégral du prix fixé pour la création du site.

En outre, l'Utilisateur ne pourra pas rendre le site accessible sur

le réseau Internet, que ce soit au départ de son propre serveur ou de

tout autre serveur situé au Luxembourg ou à l'étranger.

## 7. Responsabilité de Netline

7.1. Limitations de responsabilité concernant l'accès au réseau

Internet

7.1.1. Le débit des Informations qui transitent par le

réseau d'accès de Netline dépend de plusieurs facteurs sur lesquels

Netline n'a pas de contrôle (afflux des utilisateurs à certaines

heures, encombrement général du réseau, etc.). Netline ne sera dès

lors en aucun cas redevable d'une quelconque indemnité relative au

taux de transfert des Informations.

7.1.2. Bien que l'accès au réseau Internet se fasse par

l'intermédiaire du réseau de Netline, Netline n'exerce ni contrôle ni

vérification sur le contenu des Informations consultées par l'Utilisa-

teur.

7.1.3. Netline ne donne aucune garantie :

a) quant aux résultats pouvant être obtenus par l'utilisation des

services auxquels elle permet l'accès ;

b) quant aux produits ou services obtenus ou commandés par

l'intermédiaire du réseau Internet ; et

c) quant aux transactions effectuées ou amorcées par l'intermédiaire

du réseau Internet.

7.2. Limitations concernant la messagerie électronique

7.2.1. Sauf en cas de faute grave ou dol de sa part,

Netline n'est pas responsable en cas de perte ou détérioration du

contenu des communications de l'Utilisateur, survenant pendant la

communication ou ultérieurement. Il est conseillé à l'Utilisateur de

faire des sauvegardes régulières ou de faire couvrir la sauvegarde

par un contrat d'hébergement spécifique.

7.3. Limitations concernant le nom de domaine et l'adressage IP

Netline n'est pas responsable de l'éventuel refus d'enregistrement

de nom de domaine et ne rembourse en aucun cas les frais

exposés à ce titre, ni pour elle ni pour l'organisme d'attribution des

noms de domaines concernés.

7.4. Limitations relatives à l'hébergement du site Internet de

l'Utilisateur

Sauf en cas de faute grave ou dol de sa part, Netline n'est pas

responsable en cas de perte ou détérioration des Données du site

Internet de l'Utilisateur. Il est conseillé à l'Utilisateur de faire des

sauvegardes régulières.

7.5. Limitations relatives à la fourniture de services antivirus et

antisпам

Les services antivirus et antisпам proposés par Netline à l'Utilisateur

le sont par l'intermédiaire de logiciels dont Netline n'est pas l'éditeur.

En conséquence, Netline ne donne aucune garantie relative aux

services antivirus et antisпам proposés à l'Utilisateur dont la

fourniture constitue une obligation de moyen et non de résultat.

La responsabilité de Netline ne pourra donc en aucune façon être

engagée du fait de la fourniture de ces services, si ce n'est en cas

de dol ou de faute grave.

Netline ne garantit pas que les logiciels utilisés sont libres d'erreur.

Netline ne pourra de ce fait être tenue pour responsable des éventuelles

défaillances des logiciels servant à la fourniture des services

antivirus et antisпам ni d'éventuelles pertes ou détérioration de

fichiers ou de données de toute nature liée à l'utilisation de ceux-ci

ou non.

Le système antisпам mis en place par Netline est basé sur un

repage par mots clés. Dès lors, Netline ne garantit pas un filtrage

automatique de tous les spams et ne pourra être tenue pour respon-

sable de la réception d'un spam par l'Utilisateur. La politique adoptée

permet de ne pas traiter en tant que spam un message qui ne doit

pas l'être, mais aucune garantie n'est donnée quant au résultat. Les

messages considérés comme spam sont envoyés à l'Utilisateur

avec la mention qu'il s'agit d'un spam, de sorte que si ce n'est pas le

cas, le message peut encore être consulté par l'Utilisateur.

7.6. Limitations de responsabilité générales

7.6.1. Netline n'est tenue par ses engagements qu'à une

obligation de moyen.

7.6.2. Netline ne peut être tenue responsable pour

tout dommage direct ou indirect résultant de la non-exécution des

obligations qui lui incombent en vertu du présent contrat, hormis

les obligations essentielles du contrat, en cas de force majeure ou

du fait de tiers (tels que défaillance du réseau public de distribution

d'électricité ou de télécommunications).

7.6.3. Elle n'octroie aucune garantie, expresse ou implicite,

sur la capacité des services et produits de Netline à répondre

aux attentes ou aux besoins de l'Utilisateur.

7.7. Outre les limitations prévues aux paragraphes 7.1 à 7.5

ci-dessus et sauf en cas de dol ou de faute grave, la responsabilité

de Netline est limitée au double de la moyenne mensuelle des 3

dernières factures de Netline (à l'exclusion des frais de fourniture

et d'installation d'équipement) ou, en cas de vente, à 10 % de la

facture de Netline.

## 8. Responsabilité de l'Utilisateur

8.1. L'Utilisateur est seul responsable des Informations qu'il consulte

au départ du réseau d'accès de Netline ainsi que des conséquences

directes ou indirectes qui peuvent en découler (telles que perte

d'une chance, de contrats, d'affaires, de revenus ou de profits).

8.2. L'Utilisateur est seul responsable du contenu des Informations

qu'il met à la disposition ou transmet par quelque moyen que ce

soit aux utilisateurs du réseau Internet. Cette responsabilité s'étend

à toute indemnité qui serait due en raison de plaintes, actions,

poursuites ou autres procédures initiées à l'encontre de l'Utilisateur

ou de Netline.

8.3. L'Utilisateur doit protéger les personnes dont il a la charge, parti-

culièrement les mineurs d'âge, contre les préjudices physiques ou

moraux qui pourraient découler de la consultation de certains sites

pouvant comporter des Informations à caractère pornographique

par exemple. Des logiciels permettent de contrôler l'accès à de

telts sites.

8.4. A moins qu'un tel système soit couvert par le présent contrat,

l'Utilisateur doit se munir de systèmes de protection contre les

intrusions de tiers. En outre, l'Utilisateur doit se munir de systèmes

de protection contre les virus informatiques. Il sera seul responsable

en cas de détérioration ou perte de Données ainsi que des consé-

quences directes ou indirectes qui peuvent en découler (telles que

perte d'une chance, de contrats, d'affaires, de revenus ou de profits).

8.5. L'Utilisateur est seul responsable en cas de défaillances

techniques découlant d'une mauvaise utilisation ou du mauvais

entreposage du matériel.

## 9. Modification du contrat

9.1. Netline se réserve le droit de modifier à tout moment les

conditions de fourniture de ses services, sous réserve que les

modifications apportées n'aient pas pour effet de réduire la qualité

des services fournis. Netline peut notamment modifier les conditions

techniques de l'accès à son réseau afin de faire profiter l'Utilisateur

des évolutions technologiques du marché.

## 10. Durée du contrat

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée avec une période

initiale minimale dont la durée est mentionnée à l'Annexe 1 et prend

effet à dater de la mise en service de l'objet du présent contrat.

## 11. Résiliation du contrat

11.1. Après la période initiale prévue au paragraphe 10, chacune des

parties peut résilier le présent contrat à tout moment, moyennant un

préavis de 3 mois, notifié par Recommandée à l'autre partie.

11.2. Chacune des parties peut résilier le contrat sans préavis si

l'autre partie :

11.2.1. viole les obligations qui lui incombent en vertu du

présent contrat;

11.2.2. déclarée en état de faillite ou de banqueroute ; ou

11.2.3. est en situation d'inexécution pour cause de force

majeure pendant plus de 30 jours.

## 12. Effets de la résiliation du contrat

12.1. La résiliation du contrat entraîne automatiquement l'interruption

des prestations de Netline. L'accès au réseau de Netline sera rendu

impossible et les Données hébergées seront enlevées du serveur

s'il s'agit d'un hébergement.

12.2. En cas de résiliation par l'Utilisateur sans respect de la

période de préavis convenue, l'Utilisateur devra payer les sommes

normalement dues jusqu'à l'échéance de la période initiale prévue

au paragraphe 10 et, sans préjudice du paiement des éventuels frais

de désinstallation du matériel, une indemnité de :

12.2.1. 100 % des frais d'installation si la période initiale

est de 12 mois ;

12.2.2. 75 % des frais d'installation si la période initiale est

de 24 mois ; ou

12.2.3. 50 % des frais d'installation si la période initiale est

de 36 mois.

12.3. Le matériel éventuellement loué ou mis à la disposition de

l'Utilisateur doit être retourné sans délai à Netline par et aux frais

de l'Utilisateur.

## 13. Suspension temporaire des services

13.1. Tout ou partie des services fournis par Netline peuvent être

suspendu sans préavis ni indemnité :

13.1.1. en cas de violation d'une loi, d'un règlement, d'une

stipulation contractuelle ou du droit d'un tiers par l'Utilisateur ;

13.1.2. à la demande d'une autorité judiciaire ou administra-

tive compétente ;

13.1.3. en cas de plaintes, actions, poursuites ou autres

procédures initiées à l'encontre de l'Utilisateur ou de Netline, relatives à

l'utilisation des services fournis par Netline.

13.2. La suspension des services conformément au présent paragraphe

n'entraîne