



## Le règlement concernant l'accès aux services de communication électronique:

### Article 1 Objet

Le présent règlement vise à définir les conditions relatives à l'accès aux services de communication électronique de la Ville.

### Article 2 Définitions

On entend par :

- la Ville : autorité communale compétente, suivant le cas, soit le conseil communal, soit le collège des bourgmestre et échevins, soit le bourgmestre, soit le service administratif ou technique
- l'abonné : personne ou communauté de personnes physiques ou morales, qui ont une relation contractuelle avec la Ville sur la base des dispositions du présent règlement
- adresse IP : numéro d'identification qui est attribué de façon permanente (IP-fixe) ou provisoire à chaque appareil connecté à un réseau informatique utilisant l' « Internet Protocol ».
- adresse E-mail : adresse électronique composée, d'une part, d'un pseudonyme choisi par l'utilisateur, sous réserve de la vérification par la Ville de sa disponibilité, et d'autre part du nom de domaine « @esch.lu », permettant à l'utilisateur de recevoir du courrier électronique dans une boîte aux lettres informatique.
- prestations : désignation de l'ensemble des moyens mis à disposition par la Ville pour permettre à l'abonné l'accès à Internet et à ses différents services (courrier électronique, échange de fichier et plus généralement échange de données à travers l'Internet)
- tiers prestataire : prestataire, autre que la Ville, qui entretient une relation contractuelle avec l'abonné pour la fourniture de services se greffant sur les prestations visées par le présent règlement
- bande passante : désignation de la capacité de transmission d'une ligne de communication. Elle détermine le débit d'informations linéaires (en Mbits par seconde) qui peut être transmis en un temps donné.

## Section 1 Dispositions générales

### Article 3

A condition que l'abonné dispose d'un raccordement au réseau physique de l'antenne collective de la Ville ainsi que d'un abonnement actif, la Ville met à disposition les prestations visées par le présent règlement à tout abonné qui en fait la demande, ceci en observation des dispositions du présent règlement et des règlements communaux relatifs aux taxes.

La Ville définit l'équipement requis pour l'accès aux prestations.

Les prestations seront continues dans la mesure où des travaux d'installation ou d'entretien, des circonstances exceptionnelles ou des causes étrangères ne provoquent ou ne nécessitent pas d'interruption. La Ville ne peut pas garantir une information préalable en cas de coupures des prestations.

La Ville n'assume aucune responsabilité quant aux dommages subis au détriment des abonnés du fait d'une interruption ou d'irrégularités temporaires des prestations. Ceci vaut également pour d'autres faits produits par des tiers ou résultant de cas de force majeure.

Tout litige ou toute convention contraire aux dispositions du présent règlement entre un abonné et un tiers prestataire ne peut être opposé à la Ville.

Nul abonné ne peut faire valoir un droit à un dédommagement quelconque pour des interruptions ou des irrégularités des services fournis par un tiers prestataire pour des faits stipulés au présent article ainsi qu'à l'article 15.

Toute revente ou retransmission des prestations, même à titre gratuite, de la part d'un abonné à des tiers est interdite sauf autorisation explicite préalable de la Ville.

L'adresse IP est non permanente sauf souscription d'une option « IP-fixe ».

La Ville se réserve le droit de faire exécuter tout ou une partie des obligations lui incombant en vertu du présent règlement par un ou plusieurs sous-traitants de son choix. Toutefois, la responsabilité de la Ville vis-à-vis de l'abonné reste engagée.

## Section 2 Relations contractuelles entre la Ville et l'abonné

### Article 4

Les prestations se font sur la base d'une demande signée par l'abonné ou par une personne autorisée pour agir en son nom, demande qui entame une relation contractuelle entre l'abonné et la Ville. Les dispositions du présent règlement définissent les clauses et conditions de la relation contractuelle.

L'abonnement prend effet au moment de la mise à disposition des prestations.

L'abonné s'engage à fournir à la Ville toutes les informations nécessaires à l'établissement et au maintien de la relation contractuelle.

L'arrêt de l'abonnement est entamé, sans préjudice des dispositions de l'article 15, sur la base d'une demande signée par l'abonné ou par une personne autorisée pour agir en son nom. Si cette formalité a été omise par l'abonné, celui-ci continue à être redevable des taxes relatives à l'abonnement, même au cas où une tierce personne a bénéficié des prestations pour n'importe quel motif que ce soit. L'abonnement prend fin au dernier

jour du mois, à condition de respecter un préavis d'au moins deux semaines et après que l'abonné s'est acquitté de toutes les obligations envers la Ville relatives au présent règlement.

La Ville définit les modalités relatives à l'établissement, la suspension et la résiliation des relations contractuelles.

### Section 3           Redevances à payer pour l'abonnement

#### Article 5

L'abonnement aux prestations est soumis au paiement des taxes fixées par un règlement communal relatif aux taxes.

La Ville détermine la procédure de facturation des taxes.

#### Article 6

Au cas où des erreurs ou omissions ont été constatées dans la facturation et qui ont entraîné une perte de nature financière au détriment d'une des parties, celle-ci a le droit d'être dédommagée pour les pertes subies.

Ceci vaut également pour le cas, où l'abonné ne s'est pas conformé aux dispositions de l'article 4.

La période rétroactive, pour laquelle le dédommagement donne droit, prend effet à la date de la première apparition de l'irrégularité, mais ne peut être supérieure à vingt-quatre mois.

### Section 4           Dépôt d'une garantie

#### Article 7

La Ville peut, à tout moment au cours de l'exécution des prestations, demander un dépôt de garantie. Le dépôt de garantie n'est pas productif d'intérêts.

### Section 5           Qualité du service

#### Article 8

Les bandes passantes indiquées pour chaque type d'abonnement n'ont pas de caractère contractuel, mais indiquent les performances maximales actuellement possibles par l'emploi de la technologie correspondante.

La Ville informe l'abonné que les débits effectivement réalisables dépendent de nombreux facteurs techniques. La bande passante d'une connexion est partagée parmi les usagers connectés sur le même point d'accès au réseau IP. Les débits de ces connexions ne sont donc pas garantis et représentent des débits maximums.

La Ville s'engage, dans les limites économiquement justifiables, à mettre en œuvre tous les moyens à sa disposition pour que le débit effectivement disponible pour l'abonné soit aussi proche que possible du débit du type de son abonnement.

## Section 6      Vente de matériel

### Article 9

La Ville vend les équipements nécessaires à l'utilisation des prestations. Aucune reprise, ni remboursement, même partiel, n'est accordé à l'abonné qui ne souhaiterait plus utiliser ses équipements. Après acquisition, les équipements sont couverts par la garantie légale.

### Article 10

La Ville assure un service après-vente. En cas de panne, le client devra remettre le matériel à un endroit déterminé par la Ville pour test, réparation ou remplacement.

### Article 11

En aucun cas, l'indisponibilité d'un équipement ne peut donner lieu à une quelconque contrepartie financière au profit de l'abonné.

## Section 7      Changement de vitesse

### Article 12

Le changement de l'abonnement existant vers un abonnement avec un autre débit est gratuit et se fait sur demande au premier du mois consécutif, à condition de respecter un préavis de deux semaines.

## Section 8      Adresse E-mail

### Article 13

La mise à disposition d'une adresse E-mail est un service qui ne fait pas partie de l'abonnement, offerte gratuitement par la Ville à tout citoyen qui en fait la demande.

Le cas échéant, l'adresse E-mail peut être radiée si une des clauses de l'article 15 du présent règlement ne sont pas respectées.

La gestion du compte E-mail ainsi que le stockage des messages se font sous l'unique responsabilité de l'utilisateur. Nul ne peut faire valoir un dédommagement quelconque résultant du dysfonctionnement du compte E-mail.

Article 14

La Ville assure le bon fonctionnement de ses installations et équipements. En cas de responsabilité reconnue de la Ville, la réparation ne pourra excéder un montant correspondant à douze mois d'abonnement.

La responsabilité de la Ville ne peut être engagée:

- en cas de force majeure ou de faits indépendants de sa volonté notamment dans le cas d'interruption des réseaux, de défaillance du matériel de réception non fourni par la Ville ou de l'installation privée de l'abonné
- pour toutes transactions faites par les prestations de la Ville pour l'acquisition de biens ou services
- en cas de perturbations causées par les travaux d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension de ses installations techniques
- en cas d'utilisation du service non conforme au présent règlement
- en cas de poursuites judiciaires à l'encontre de l'abonné du fait de l'usage des prestations fournies par la Ville
- sauf stipulation expresse contraire, qu'en cas de faute grave ou de dol, dûment prouvé. Dans tous les cas, la réparation ne s'appliquera qu'aux seuls dommages prévisibles, directs, personnels et certains que l'abonné a subi, à l'exclusion expresse de tous les dommages ou préjudices indirects et immatériels tels que notamment les préjudices financiers et commerciaux, pertes de chiffre d'affaires, de clientèle ou de contrat, manques à gagner, et/ou de pertes, détérioration ou dénaturation de données
- du chef d'un dommage causé par la réception de messages indésirables (« spam ») ou de messages publicitaires, et ce également lorsque le ou les messages sont expédiés par la Ville ou par un autre abonné
- pour la fiabilité de la transmission de données, les temps d'accès et de réponse et les éventuelles restrictions d'accès sur des réseaux et/ou serveurs spécifiques
- pour l'usage que l'abonné fait des prestations
- pour la nature ou les caractéristiques des données qui pourraient transiter par l'intermédiaire de son centre serveur
- pour le contenu des services accessibles, la nature des données interrogées, transférées ou partagées par l'abonné et d'une manière générale pour toute information consultée par l'abonné
- pour la compatibilité, la fiabilité, le fonctionnement, les logiciels et matériels autres que ceux fournis par la Ville

Article 15

La Ville a le droit de limiter ou de suspendre temporairement les prestations ou de résilier la relation contractuelle :

- si l'abonné contrevient à l'une quelconque disposition du présent règlement
- dans tous les cas où l'abonné a entravé ou rompu la relation contractuelle unilatéralement
- si la relation contractuelle de l'abonné avec la Ville est entravée ou n'est plus clairement définie
- si, deux mois après réception de la facture, l'abonné n'a pas encore payé ses redevances pour les prestations
- si les prestations prises par l'abonné sont utilisées à d'autres fins que celles autorisées par la Ville ou par la législation luxembourgeoise
- en cas de faillite, de concordat ou de mise sous gestion contrôlée
- en cas de refus de soumettre une garantie demandée par la Ville
- lorsque la sécurité ou l'intérêt des prestations l'exigent
- si l'abonné ne se conforme pas aux prescriptions légales relatives aux prestations proposées

La limitation ou la suspension temporaires des prestations n'interrompt aucunement les obligations de l'abonné liées au présent règlement et ne donne droit à aucune réduction ou suspension du paiement de la redevance d'abonnement pendant la période de limitation / suspension, quelque soit la durée de la limitation / suspension.

Lorsque le litige ayant entraîné la limitation / suspension temporaire ne peut être résolu endéans une période de deux mois, la Ville se réserve le droit de résilier le contrat d'office.

Article 16

L'abonné peut, à tout moment, demander la suspension de l'un ou de l'ensemble des prestations souscrites auprès de la Ville sans que la redevance ne soit due pendant la période de suspension.

La suspension demandée par l'abonné ne peut se faire que par mois entier pour une période d'au moins trois mois en respectant un préavis de deux semaines.

La suspension prend fin à la demande de l'abonné. Lorsque l'abonné ne respecte pas la durée minimale de suspension, la redevance pour la durée de la suspension est due.