

Contrat de souscription (ci-après, le « Contrat ») pour le raccordement et la connexion au réseau de télédistribution Conditions Générales

I. Raccordement au réseau de télédistribution (ci-après, le « Raccordement »)

1. Le Raccordement d'une maison unifamiliale ou d'un immeuble à appartements au réseau de télédistribution (ci-après, le « Réseau ») s'acquiert par le paiement à la Société des frais de souscription qui sont déterminés s le Contrat. Le Raccordement est mis en service dès paiement de la facture correspondante.
2. Le Réseau est la propriété ou sous exploitation par la Société.
3. Le Raccordement (Génie Technique) se comprend à partir du dérivateur du Réseau jusqu'à la façade de la maison (s le cas d'un branchement par ligne aérienne), respectivement jusqu'à la limite du terrain (s le cas d'un branchement par ligne souterraine). Les immeubles et terrains, distants de plus de 50 m de la dernière maison qui est raccordée au Réseau pourront également être raccordés, si le Client ou le cas échéant le Propriétaire subvient, en supplément aux frais de souscription, aux frais additionnels y relatifs, à établir par la Société selon devis.
4. Le Client et le cas échéant le Propriétaire, pourront exécuter eux-mêmes ou charger un entrepreneur de leur choix des travaux de terrassement, de maçonnerie et de la pose des tuyaux (Génie Civil).
5. Le Raccordement n'est ni transférable, ni soumis à un remboursement.
6. Au cas où le Propriétaire n'autorise pas au Client le Raccordement et la Connexion, la Société sursoit à ceux-ci, jusqu'à ce que les parties en cause aient réglé leur différend. Le retard découlant de ce différend ne pourra en aucun cas être imputé à la Société.
7. Par la signature du Contrat, le Client et le cas échéant le Propriétaire accordent à la Société un droit de passage pour la pose ainsi que la fixation du Réseau sur leur terrain. De même, ils accordent à la Société le droit d'accès à leur propriété, pour des fins de travaux d'installations, de modernisations, de réparations, etc. Le Client sera informé par la Société, préalablement aux interventions. Dans le cas exceptionnel d'une réparation urgente et si une information au préalable s'avère raisonnablement impossible, le Client consentit à la Société le droit d'intervenir spontanément.
8. Si pour des raisons de transformations à faire sur l'immeuble il devient nécessaire de déplacer le Réseau, la Société exécutera ce déplacement à ses propres frais. Ceci sous réserve que la Société avait valablement été informée du projet de transformations au moins deux (2) mois à l'avance à leur exécution. Un tel déplacement du Réseau n'aura comme conséquence aucun changement ni annulation quant à l'accord du droit de passage accordé à la Société.

II. Installation d'antenne privative interne (ci-après, la « Connexion »)

9. La Connexion (Génie Technique) se comprend à l'intérieur d'un immeuble, au-delà du Raccordement au Réseau (tel que défini s le chapitre I, art. 3 ci-dessus) jusqu'à la prise d'antenne. Elle comprend entre autres la fourniture du câblage HF, l'amplificateur, la prise d'antenne etc.
10. La Société ne sera responsable du bon fonctionnement de l'Installation de la Connexion, exclusivement si sa mise en place a été effectuée par ses propres soins ou par une société tierce, agréée à cet effet par la Société.
11. Tous les frais éventuels pour remédier à des perturbations du Réseau et qui sont dus à l'utilisation de matériaux techniques inappropriés par le choix du Client, seront à la charge de celui-ci.
12. Une panne sur la Connexion n'est pas couverte par le champ d'application du Contrat et ne pourra en conséquence pas donner droit à une intervention de la Société aux termes de celui-ci.

III. Services de communications électroniques

13. Avec la mise en service du Raccordement et de la Connexion, le Client pourra réceptionner des services de communications électroniques, qui sont accessibles par le Réseau. Par la signature de contrats de services particuliers, le Client aura l'accès à des services tels que : des programmes de télévision généralistes et payants, l'Internet ou le téléphone (ci-après, les « Services »).
14. Par l'acceptation du Contrat, le Client s'engage à s'acquitter de la redevance pour le raccordement au Réseau (ci-après, la « Redevance »). La liste des prix publiée sur le site Internet de la Société (www.eltrona.lu) renseigne sur les tarifs de la Redevance. La Redevance sert à couvrir les frais pour assurer l'accès aux Services. Elle varie en fonction de l'indice des salaires qui est en vigueur le mois du début de la période de facturation. La Société se réserve la possibilité de majorer le montant de la Redevance en cas d'évolution extraordinaire des coûts. Dans ce cas, le Client en sera valablement informé à l'avance.
15. La retransmission des chaînes TV et stations radio (ci-après, les « Programmes ») se fait s le respect du droit national et international. La Société se réserve le droit de facturer au Client les coûts des Programmes soumis à une taxe, les exigences pour l'amenée des Programmes ainsi que droits d'auteur et semblables et de les adapter à leurs variations au début de chaque période de facturation. La liste des Programmes qui sont accessibles pour le Client sous réserve de disposer d'un appareil de réception adéquat, est publiée sur le site Internet de la Société www.eltrona.lu.
16. Sauf autres dispositions définies s un contrat particulier signé par le Client, la Redevance est due dès la mise en service du Raccordement et de la Connexion et est payable chaque année d'avance.
17. Le Contrat consentit l'accès aux Services pendant une durée initiale qui va jusqu'à la fin de l'année calendrier qui suivra l'année de la signature du Contrat.
A l'échéance, l'accès aux Services se renouveau d'année en année, par tacite reconduction. Le Contrat peut être résilié à la fin de l'année calendrier (c.-à-d. le 31 décembre). La résiliation doit être notifiée par lettre recommandée ou par message téléfax en respectant un préavis d'au moins trente (30) jours.
18. En cas de non-paiement de la Redevance, la Société sera en droit de procéder sans préavis au débranchement du Raccordement. A ces fins, il sera permis à la Société d'accéder l'immeuble. La remise en service du Raccordement ne se fera qu'après paiement de la Redevance en souffrance ainsi que des frais correspondants, qui sont publiés s la liste prix en vigueur.
19. Une garantie est facturée au Client qui est locataire d'une habitation. Le montant de la garantie, qui est déterminée s le Contrat, lui sera remboursé au moment de son départ.
20. En cas de déménagement, le Client peut demander le transfert de ses Services vers une nouvelle adresse. La demande se fait par le formulaire de déclaration de déménagement, publié par sur le site Internet de la Société www.eltrona.lu. Les frais pour le transfert de Services sont publiés s la liste des prix en vigueur. Le délai nécessaire pour assurer le transfert de Services vers une autre adresse est de 4 à 6 semaines, selon la faisabilité technique.
21. Si un déménagement est effectué vers un lieu où le Service n'est pas disponible, la Société pourra proposer au Client la souscription à des services similaires. Dans l'impossibilité de ceci, le Client aura le droit au remboursement du solde de la Redevance en proportion des mois entiers pendant lesquels les Services n'ont pas été rendus. Une somme forfaitaire, qui est publiée s la liste des prix en vigueur, sera retenue par la Société pour frais.
22. Conformément au Règlement 11/151/ILR du 4 avril 2011 fixant la procédure de médiation en matière de services de communications électroniques, le Client qui n'aurait pas obtenu de réponse satisfaisante de la part de la Société à la suite d'une réclamation écrite, pourra recourir à la procédure de

médiation auprès de l'Institut Luxembourgeois de Régulation (ILR). Un formulaire pour la saisine de l'ILR et renseignant le contenu à fournir par le demandeur est publié sur le site Internet de l'ILR www.ilr.lu/mediatio

IV. Dispositions Générales

23. Le Client et le cas échéant le Propriétaire est tenu de notifier à la Société par écrit tout changement de propriétaire ou d'occupant à l'adresse du Raccordement et de transmettre à leur successeur respectif la connaissance de l'entièreté du Contrat ainsi que des conditions générales y liées.
24. La Société vend les appareils de réception et les équipements nécessaires à l'utilisation des Services (ci-après, les « Equipements »). Aucune reprise, ni remboursement, même partiel, n'est accordé au Client qui ne souhaiterait plus utiliser ces Equipements. Après acquisition, et à condition que le règlement des factures y afférentes a eu lieu s les délais convenues entre les parties signataires, les Equipements sont couverts par la garantie légale. Le Client doit intégralement supporter tout coût de réparation éventuel des Equipements en dehors de la période de garantie. Ceci vaut également pour les réparations à la suite de toute intervention technique, transformation ou modification effectuée par le Client lui-même pendant la période de garantie. La Société s'engage à assurer ou faire assurer le service après-vente des Equipements vendus. En cas de panne, le Client devra rapporter son Equipement à un des points de vente agréés de la Société, pour test, réparation ou remplacement.
25. Le Client est entièrement libre vis-à-vis de la Société du choix de ses Equipements, pour autant que ceux-ci ne perturbent pas le fonctionnement du Réseau.
26. Des pannes techniques s le Réseau ou des Equipements, dues à des circonstances extérieures à la responsabilité expresse de la Société, d'éventuels litiges et réclamations ne permettent pas au Client de retenir le paiement de tout ou partie des factures de la Société et ne peuvent donner lieu à une quelconque contrepartie financière par la Société.
27. En aucun cas, la perte ou la défectuosité d'un Equipement ne peut être considérée comme une cause légitime de résiliation du Contrat. L'indisponibilité d'Equipements ne peut donner lieu à une quelconque contrepartie financière par la Société et au profit du Client.
28. La Société veille au bon fonctionnement du Réseau par une permanence, qui est assurée les jours ouvrables entre 8.00 et 20.00 heures et aux jours non ouvrables entre 10.00 et 20.00 heures. En cas de panne totale ou partielle du Réseau en dehors des heures de bureau (du lundi au vendredi, de 08h00 à 18h00), le service dépannage de la Société peut être contacté en appelant le no. 499 466-22. Des dérangements au Réseau ne donnent aucun droit au remboursement de frais personnels ou de dédommagements au Client.
29. La Société peut mettre fin au Contrat par lettre recommandée et sans autres conditions, s'il s'avère que le Raccordement ne soit techniquement pas réalisable ou que les Services ne puissent pas être prestées.
30. Les présentes Conditions Générales font partie intégrante du Contrat.
31. Au cas où l'une des clauses du Contrat ou de ses Conditions Générales ne serait pas valable ou applicable par l'effet de la loi, le contrat en soi n'en serait pas affecté. Les parties signataires à la présente s'efforceront en ce cas de substituer à la clause invalide une clause valide se rapprochant le plus que possible de leur commune intention.
32. Il est convenu entre les parties signataires de la présente que la Société peut à tout moment modifier le présent Contrat, afin de l'adapter à la législation ou la réglementation en vigueur, respectivement en cas de changements de la technologie ou des pratiques et usages du marché. Les nouvelles conditions du Contrat seront publiées sur le site Internet de la Société, www.eltrona.lu. Le Client en sera informé par notification sur sa facture. Le Client qui n'accepte pas les modifications des conditions du Contrat aura la faculté de demander le maintien des anciennes conditions, et ceci par courrier recommandé ou par message téléfax, s un délai de trente (30) jours suivant la notification du changement des conditions. Sans cette opposition expresse, toute modification de conditions du Contrat est censée être acceptée par le Client. Si la Société constate une incompatibilité faisant obstacle au maintien des anciennes conditions, le Client pourra résilier le Contrat moyennant un préavis de quarante (40) jours.
33. Les prix et les listes des prix en vigueur, dont le Contrat fait référence, sont publiés sur le site Internet de la Société www.eltrona.lu et sont disponibles à la demande auprès de la Société.
34. La protection des données à caractère personnel est régie par les stipulations des présentes et la législation luxembourgeoise applicable (loi du 2 août 2002). Les données personnelles sont tenues s les fichiers de la Société et utilisées à des fins de gestion, de communication et de relations commerciales avec l'abonné. Ce dernier marque son accord exprès à cette utilisation.
35. Le Contrat et ses Conditions Générales sont régis par le droit luxembourgeois avec attribution de juridiction exclusive aux tribunaux du Grand-Duché de Luxembourg.

Condition particulière « les bouquets » page

- (1) pour ces bouquets, le présent contrat est valable à partir de sa date de signature pour une durée initiale d'un mois en cours et jusqu'à la fin du mois suivant. Il se reconduira tacitement de mois en mois sauf résiliation expresse jusqu'au 15 du mois de résiliation
- (2) pour le bouquet BeTV, le contrat court pour une durée de 12 mois (facturation mensuelle) et ceci à partir du premier mois qui suit la date de souscription. Sauf dénonciation notifiée par écrit exclusivement dans les 30 jours qui précède l'échéance, l'abonnement BeTV sera tacitement reconduit pour des périodes successives de 12 mois. A chaque reconduction de l'abonnement, le prix sera adapté sur la base des tarifs en vigueur à ce moment. Le client déclare d'accord à ce que les données personnelles soient communiquées au radiodiffuseur d'origine, à savoir BeTV, à des fins d'enregistrement.
- (3) les bouquets SKY sont exclus des remises sur les bouquets payants, les remises sont calculées sur les bouquets hors SKY.