



## **CONDITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES AUX SERVICES D'HÉBERGEMENT ET DE MESSAGERIE ÉLECTRONIQUE**

### **1. - PORTÉE**

Les présentes dispositions s'appliquent à tous les services Internet, en particulier les services e-mail et tout type de services d'hébergement, offerts au public par Business Casanova S.à.r.l. établie et ayant son siège à 17 rue de Mondorf, L-2159 Luxembourg, dénommée ci-après l'entreprise. Business Casanova propose des services d'hébergement mutualisé en partenariat avec la société Netsite, basée à 59 Am Kiem, Hoveldange, Luxembourg. Des services particuliers peuvent être prestés sur base de contrats spécifiques qui complètent ou modifient les conditions générales.

### **2. - ACCÈS AUX SERVICES**

**2.1.** Sur demande et dans la mesure où les conditions techniques et d'exploitation le permettent, l'entreprise met en oeuvre les moyens nécessaires pour fournir au client à des conditions identiques, équitables et non discriminatoires, l'accès aux services de messagerie électronique et aux services d'hébergement de pages web et de noms de domaines.

Le service de messagerie électronique consiste à acheminer des messages électroniques via le réseau Internet et de stocker des messages électroniques pour le compte du client.

Le service d'hébergement consiste en la mise à disposition d'un espace sous un nom de domaine prédéfini qui permet la publication de pages web et l'activation du nom de domaine.

**2.2.** La demande d'accès aux services vaut acceptation implicite de contraintes éventuelles émanant d'une administration ou exploitation privée reconnue étrangère sur l'application desquelles l'entreprise n'a pas d'influence.

**2.3.** Il est donné suite aux demandes d'accès dans la mesure des possibilités techniques de l'entreprise.

**2.4.** Un abonnement ne peut être établi qu'au nom d'une seule personne physique ou morale.

**2.5.** L'entreprise peut toutefois admettre, en cas de mise à disposition de services, l'établissement d'un abonnement au profit des deux clients impliqués. Ceux-ci sont alors solidairement responsables à l'égard de l'entreprise du paiement des factures et dans tous les cas où les présentes conditions générales impliquent une responsabilité du client.

**2.6.** L'entreprise accorde des abonnements ordinaires ou temporaires aux services dont les durées respectives sont fixées en fonction des spécifications particulières des services concernés.

### **3. - DÉLAIS**

**3.1.** L'entreprise procède aux travaux demandés dans les meilleurs délais, en fonction des possibilités techniques, de sa charge de travail et de ses moyens.

**3.2.** L'entreprise s'engage à mettre tout en oeuvre pour réaliser l'activation des services dans un délai maximum de 5 jours. Cette date peut être modifiée d'un commun accord avec le client. En cas de dépassement des délais prévus, le client a droit à une indemnité équivalente à un mois d'abonnement au service souscrit, hormis les cas de force majeure, cas fortuit ou cause étrangère. Cette indemnité est portée à 3 mois d'abonnement si le délai est dépassé de plus de 15 jours.

### **4. - INSTALLATIONS CHEZ LE CLIENT**

**4.1.** L'entreprise n'est pas en charge de l'installation chez le client des matériels et logiciels nécessaires à l'utilisation des services souscrits. Elle ne peut en aucun cas être tenue responsable du



non-fonctionnement de ce matériel et de ces logiciels, ou encore de la non-accessibilité des services souscrits via ces interfaces.

**4.2.** Le client peut modifier son installation à tout moment. Ces modifications n'ont pas d'impact sur les services souscrits. L'entreprise ne peut en aucun cas être tenue responsable de la non-accessibilité des services proposés suite à la modification des installations du client.

## **5. RECONDUCTION, SUSPENSION ET RÉSILIATION D'ABONNEMENTS**

**5.1.** Les abonnements ordinaires aux services de télécommunication sont contractés à durée indéterminée. Les abonnements temporaires se renouvellent suivant convention ou de jour en jour.

**5.2.** Le client qui désire résilier son abonnement ordinaire doit introduire une demande auprès de l'entreprise au moins un mois avant la date à laquelle l'abonnement doit prendre fin.

**5.3.** Le client peut résilier de plein droit le contrat conclu pour une durée minimum à son terme, sous réserve d'un délai de préavis d'un mois.

Le client qui souhaite résilier avant terme reste redevable du montant des abonnements restant à courir sur cette durée.

**5.4.** Il peut toutefois résilier l'abonnement avec effet immédiat dans le cas prévu au paragraphe 13.2 sous réserve du paiement des factures.

**5.5.** L'entreprise a le droit de suspendre ou de résilier d'office l'accès aux services, sans indemnité au profit du client et sans préjudice du paiement des factures, si celles-ci n'ont pas été payées dans le délai prévu au paragraphe 6.5.

**5.6.** Il en est de même si elle y est contrainte par une administration ou une exploitation privée reconnue tierce ou par un deuxième client, si un de ces derniers avait été partie prenante à l'établissement de l'abonnement en question.

**5.7.** Lorsque la gravité de la situation ou l'intérêt des services l'exige, l'entreprise a le droit de suspendre d'office les abonnements aux services sans indemnité au profit du client et sans préjudice du paiement des factures:

- si le client ne se conforme pas aux prescriptions légales sur les services d'hébergement ou de messagerie électronique ou aux présentes conditions générales;
- si le client expédie des appels offensants ou malveillants ou des communications interdites par la loi ou tolère que son raccordement soit utilisé à ces fins.

**5.8.** La lettre de suspension ou de résiliation, envoyée sous recommandation postale, fixe la date à laquelle la suspension ou la résiliation prend effet. La suspension persiste jusqu'à ce que le client apporte la preuve qu'il a rétabli sa conformité avec les dispositions des présentes conditions générales ou jusqu'à ce que la juridiction compétente l'ait invalidée.

**5.9.** Le rétablissement éventuel des services se fait dans les délais usuels et dans la limite des possibilités techniques. Le prix pour le rétablissement des services est le même que pour les nouvelles installations.

## **6. FACTURATION**

**6.1.** La facturation de la mise en oeuvre des circuits et des équipements ainsi que de leur mise en service s'effectue dès l'achèvement des travaux.

**6.2.** Les redevances des abonnements ordinaires sont dues à partir du jour de la mise en service, jusqu'au jour pendant lequel la résiliation prend effet.



**6.3.** Les factures sont établies en principe une fois par an. L'entreprise peut toutefois prévoir des périodes plus étendues ou plus courtes sous réserve d'en informer le client à l'avance.

**6.4.** Elles comprennent, sauf exemption, également la taxe sur la valeur ajoutée et, le cas échéant, pour certains services précisés dans la liste de prix, la rémunération de prestations fournies par des tiers.

**6.5.** Les factures sont payables intégralement sans escompte dans un délai de quinze jours prenant cours le lendemain du jour de leur envoi et le non paiement de la facture après le 3ème rappel (7 jours) entraîne la désactivation du site. Toute réactivation sera facturée au forfait de 350 euro pour frais de remise en service.

**6.6.** Toutes les factures sont payables par le client afférent quelle que soit la personne qui les aura occasionnées.

**6.7.** Si l'envergure des travaux à entreprendre pour un client le justifie, l'entreprise peut lui demander des acomptes.

## **7. GARANTIES DE PAIEMENT**

**7.1.** L'entreprise peut exiger, lors de l'introduction d'une demande d'abonnement à un service ou lors d'une demande de déblocage d'une installation bloquée d'office, le dépôt d'une somme de garantie ou d'une lettre de garantie bancaire.

**7.2.** Après un délai de trois ans et au vu du paiement régulier des factures, l'entreprise rembourse les sommes de garantie déposées qui ne sont pas productrices d'intérêts.

**7.3.** Lorsque et tant qu'il existe des doutes sérieux et documentés sur la solvabilité d'un client, l'entreprise peut, sans préjudice des dispositions qui précèdent, exiger un paiement par anticipation.

## **8. CONTESTATION DES FACTURES**

**8.1.** Les documents de comptabilité tenus par l'entreprise font foi jusqu'à preuve du contraire pour le décompte entre parties.

**8.2.** La contestation éventuelle d'une facture doit être introduite par écrit auprès de l'entreprise endéans les dix jours de l'envoi de ladite facture, la date du tampon postal faisant foi.

**8.3.** Lorsque les contrôles effectués par l'entreprise sur base de cette contestation font apparaître des erreurs ou défauts à la facture contestée, l'entreprise rembourse au client les sommes payées en trop.

**8.4.** L'introduction de la contestation écrite ne décharge pas le client du paiement de la facture contestée.

## **9. RESPONSABILITÉ DU CLIENT**

**9.1.** Toute personne qui a demandé un service et qui y renonce après le début des travaux afférents, doit à l'entreprise les frais que celle-ci a supportés, à moins que l'exécution des travaux n'ait pas été entamée dans un délai raisonnable.

**9.2.** Le client est responsable de l'utilisation faite des services, ainsi que du contenu des communications transmises ou des services offerts et doit, le cas échéant, acquérir au préalable les licences, autorisations, droits d'auteur, etc., nécessaires.

## **10. RESPONSABILITÉ DE L'ENTREPRISE**

**10.1.** L'entreprise est responsable en cas de retard dans la réalisation des activations et la levée des dérangements dans les limites et conditions fixées à l'article 3 des présentes conditions générales.

**10.2.** L'entreprise assure le bon fonctionnement de ses installations et équipements. Elle les remet en état sur demande du client dans les meilleurs délais, en fonction de sa charge de travail et de ses moyens.



**10.3.** La responsabilité de l'entreprise en cas de contestation du fonctionnement d'un raccordement ou service est dérogée quand elle démontre leur bon fonctionnement sur un interface de son choix.

**10.4.** L'entreprise ne saurait être tenue responsable de la perte ou de la dénaturation de communications ou de messages provoquée par une mauvaise utilisation des installations ou des services par le client.

**10.5.** La responsabilité de l'entreprise ne saurait par ailleurs être engagée en raison de la nature ou du contenu des communications, messages ou informations acheminés par ses services.

**10.6.** L'entreprise ne peut être tenue que des dommages et intérêts qui ont été prévus ou qu'on a pu prévoir lors de la conclusion et de l'exécution du contrat, hormis les cas de dol. Même en cas de vol, les dommages et intérêts ne doivent comprendre, à l'égard de la perte éprouvée par le client et du gain dont il a été privé, que ce qui est la suite immédiate et directe de l'inexécution de la convention. Ainsi les dommages indirects ou immatériels tels que les préjudices financiers et commerciaux, les pertes d'exploitation et de chiffres d'affaires, de clientèle ou de contrat, les manques à gagner, les pertes, détérioration ou dénaturation de données ne sont en aucun cas pris en considération.

**10.7.** De manière générale, il n'y a lieu à aucuns dommages et intérêts lorsque l'inexécution par l'entreprise de ses obligations ou le retard dans l'exécution proviennent d'un cas de force majeure, cas fortuit ou cause étrangère.

## **11. PRIX**

**11.1.** Conformément à la liste des prix des services d'hébergement et de messagerie électronique, le prix des prestations fournies par l'entreprise se décompose de la manière suivante:

### **11.1.1. Frais d'installation et/ou d'initialisation**

La souscription du contrat donne lieu au paiement de frais d'installation et/ou d'initialisation aux prix en vigueur à la date de mise en service. Ceux-ci sont destinés à couvrir le coût de l'accès au service et comprennent les frais de dossier et les frais inhérents aux opérations nécessaires à la mise en service. Le cas échéant des frais supplémentaires sont facturés aux coûts réels pour des prestations hors standard.

### **11.1.2. Abonnement**

La mise à disposition des services peut donner lieu au paiement d'un abonnement annuel payable d'avance qui prend effet à compter de la mise en service. Celui-ci est destiné à couvrir les coûts fixes des services.

### **11.1.3. Autres prestations**

Les autres prestations offertes au titre de ce contrat sont facturées conformément à la liste des prix des services d'hébergement et de messagerie électronique. Cette liste est tenue à la disposition des clients et doit être communiquée sur simple demande des clients.

### **11.1.4. Ristournes**

Des ristournes peuvent être accordées en fonction du montant contractuel et de la durée du contrat pour le service en question.

**11.2.** Les prix peuvent être modifiés en cours d'exécution du contrat. Les modifications de prix sont portées à la connaissance des clients au plus tard 10 jours ouvrables avant leur application. Nonobstant l'application de l'article 13 des présentes conditions, pendant ce délai, tout client peut résilier le contrat avec l'entreprise pour le service concerné par la modification.

## **12. MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES**



L'entreprise se réserve le droit de procéder à des modifications des présentes conditions générales. L'entreprise publie les modifications apportées aux présentes conditions générales sur son site Internet et sur les éventuels sites Internet afférent aux services proposés.

### **13. DISPOSITIONS GÉNÉRALES**

**13.1.** Les présentes conditions générales et la liste de prix relatifs aux services d'hébergement et de messagerie électronique, telles qu'elles seront, le cas échéant, modifiées conformément aux articles 11 et 12 ci-dessus, lient les parties et s'appliquent de plein droit à tous les abonnés et usagers existants des services d'hébergement et de messagerie électronique de l'entreprise au moment de la mise en vigueur des présentes conditions générales.

**13.2.** Au cas où un client se trouverait substantiellement lésé par une modification apportée aux dites conditions générales ou liste de prix, il pourra résilier son ou ses abonnements aux services sans qu'il puisse prétendre à une quelconque indemnité de ce fait.

**13.3.** L'entreprise assure le secret des communications échangées sur ses réseaux ainsi que des données nominatives qu'elle détient de ses clients conformément aux dispositions législatives en vigueur.

**13.4.** Le titulaire autorise l'entreprise à exploiter sur support informatique, aux fins d'une gestion efficiente des services faisant l'objet des présentes conditions générales, les données nominatives le concernant. Le client dispose d'un droit d'accès et de modification des donnéesle concernant, conformément à la loi du 2 août 2002 relative à la protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel.

### **14. RÈGLEMENT DES LITIGES**

**14.1.** Sauf stipulation contraire, le siège de l'entreprise est le lieu d'exécution des obligations de l'entreprise envers le client et du client envers l'entreprise.

**14.2.** Règlement amiable: En cas de difficultés relatives à l'interprétation ou à l'exécution du contrat, l'entreprise et le client tentent de trouver une solution amiable. Le client peut s'adresser à une organisation de consommateurs ou d'utilisateurs aux fins d'arbitrage.

**14.3.** Règlement judiciaire: A défaut de règlement amiable, les juridictions du Grand-Duché de Luxembourg seront seules compétentes pour toute contestation entre le client et l'entreprise, celle-ci pouvant cependant porter le litige devant toute autre juridiction qui, à défaut de l'élection de juridiction qui précède, aurait normalement compétence à l'égard du client.