

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE (CGV) 01.05.2025

1. OBJET DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

La relation entre la société anonyme cegecom s.a., établie et ayant siège social à L-2350 Luxembourg, 3, rue Jean Piret, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Luxembourg sous le numéro B.65734 et le client est régie par les présentes conditions générales de vente ainsi que par les conditions particulières signées entre cegecom s.a. et le client. Les présentes conditions générales définissent les obligations respectives, entrant dans le cadre de l'exécution du contrat à intervenir (ci-après « le CONTRAT »), de La société anonyme cegecom s.a. et du CLIENT. Le Client reconnaît expressément, avoir été en mesure de connaître les CGV et les accepte sans réserve, ni limitation. Le client reconnaît qu'il contracte expressément pour les besoins de son activité professionnelle de sorte qu'il n'a pas vocation à bénéficier des dispositions du Code de la Consommation.

2. PRIX

Tous les prix sont exprimés en €, hors T.V.A.
Les prix sont arrondis à la valeur supérieure. Les frais d'installation sont basés sur l'indice STATEC 968.04 (01.05.2025).

3. FORMATION ET DUREE DU CONTRAT

3.1 Dans la perspective de la formation du contrat, cegecom s.a. soumet une offre au Client mentionnant les informations recueillies auprès dudit client ainsi que les éventuelles pièces à communiquer. Le Client certifie l'exactitude des renseignements fournis à cegecom s.a. pour remplir l'offre. Toute erreur, inexactitude ou fausse déclaration du Client ne saurait engager la responsabilité de cegecom s.a. qui sera en droit de facturer les Services souscrits, ou tout frais et coût engendré du fait des inexactitudes et ou erreurs du Client.

3.2 Le Contrat est valablement formé et engage définitivement les parties pour le(s) service(s) et pour la période convenue, dès réception de l'acceptation par Client de l'offre émise de cegecom s.a. Ladite acceptation est matérialisée par le formulaire contenant l'offre, ou sa copie, dûment datée et signée par le Client. La durée de l'engagement contractuel est fixée dans les Conditions particulières. Le Contrat prend effet rétroactivement à la date de signature de l'offre correspondant au Service souscrit et le point de départ de la durée d'engagement est fixé à la date de mise en service du service.

3.3 Le Client s'engage à donner l'accès à son site en vue de permettre l'installation des services. A défaut d'accès au Site, pour l'installation des services, cegecom s.a. pourra, de plein droit, considérer comme caduque la Demande d'Accès au Service concerné. Dans ce cas, il sera facturé une somme forfaitaire équivalant au montant des abonnements ayant fait l'objet de la demande que multiplie la durée prévue dans la demande de souscription. Si le site n'est pas en état de recevoir l'installation des services, la Demande d'Accès aux Services sera de plein droit caduque à l'expiration d'un délai de deux mois en l'absence de mise en conformité du site par le client. Le délai de deux mois commencera à courir du jour de l'envoi par cegecom s.a., d'une notification écrite par mail et à défaut, par lettre simple, des raisons de l'impossibilité de mise en installation.

4. TERME ET RECONDUCTION DU CONTRAT

Le terme du contrat correspond au dernier jour du dernier mois de la durée d'engagement. A l'issue de la période initiale d'engagement, le contrat à durée déterminée est renouvelé sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties par lettre RAR trois mois avant l'échéance du terme, soit trois mois avant le dernier jour du dernier mois de la durée d'engagement. Le renouvellement donne naissance à un nouveau contrat dont le contenu est identique en tous points au contrat initial de sorte que la seule éventuelle exception portera sur de la durée. Sauf stipulation contraire contenue dans les Conditions particulières, le Contrat avec cegecom s.a. est reconduit pour une période de 12 mois. Ce mécanisme de renouvellement pour une durée de 12 mois aura lieu à chaque terme du contrat. Comme pour la période initiale, le terme du contrat renouvelé est automatiquement prorogé au dernier jour du dernier mois de la période d'engagement.

5. OBLIGATIONS DE cegecom s.a

cegecom s.a. s'engage à mettre en œuvre tous les moyens possibles pour procurer satisfaction au client et d'assurer au Client l'accès à son Service dans les meilleures conditions. Cependant, cet engagement est constitutif pour cegecom s.a. que d'une obligation de moyens. En conséquence, la responsabilité de cegecom s.a. ne pourra être engagée que sur preuve de sa faute.

6. OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à collaborer avec cegecom s.a. et ses éventuels prestataires pour faciliter et permettre l'exécution du Contrat. Il autorise notamment la mise en place de toute programmation par cegecom s.a. ou l'un de ses partenaires techniques sur ses installations. Le Client (et l'utilisateur pour lequel il se porte fort) s'engage à respecter les obligations au titre du Contrat et à utiliser les Services conformément aux lois et réglementations applicables et à l'usage pour lesquels ces Services ont été conçus et commercialisés. Il s'engage également à adopter un comportement raisonnable dans l'usage des services. Le Client s'interdit toute utilisation frauduleuse ou illégale des Services et toute utilisation qui contrevienne à l'ordre public. En aucun cas, la responsabilité de cegecom s.a. ne saurait être engagée pour un usage qui serait fait en contravention avec la législation en vigueur. A ce titre, le

Client s'engage à indemniser cegecom s.a. de toutes les conséquences financières qu'elle pourrait être amenée à supporter du fait de toute réclamation ou procédure judiciaire intentée contre elle par un tiers sur le fondement d'un manquement à l'un quelconque de ses droits ou d'un préjudice qui serait causé par toute utilisation anormale, non conforme ou contraire aux lois et règlements.

7. FORCE MAJEURE

La responsabilité de cegecom s.a. ou du Client ne sera pas engagée en cas d'inexécution de leurs obligations au titre du Contrat s'il est prouvé que cette inexécution est due à un événement de Force Majeure au sens du Code civil. Il y a force majeure en matière contractuelle lorsqu'un événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur. Si l'empêchement est définitif, le contrat est résolu de plein droit dès la notification par lettre RAR de l'empêchement. La résiliation interviendra à la date de réception de la lettre RAR. Si l'empêchement est temporaire, l'obligation est suspendue sans que cette suspension ne puisse excéder 3 mois. Au-delà, le contrat sera résilié de plein droit et les parties seront libérées de leurs obligations. Le délai de 3 mois court à compter de la date de réception de la lettre RAR.

8. LE DÉLAI DE MISE À DISPOSITION

Sauf stipulation contraire contenue dans les Conditions particulières, le délai de mise à disposition du Service est indiqué dans l'offre et commence après réception du Contrat dûment signé. Ce délai demeure subordonné aux autorisations et à la faisabilité technique.

9. LES EXTENSIONS

Des extensions par rapport à la configuration définie entraînent une adaptation du Contrat et sont calculées au tarif en vigueur au moment des extensions.

10. LA CESSATION DU SERVICE

Le Contrat peut être résilié à l'initiative du Client, s'il apporte la preuve juridique de son insolvabilité ou s'il établit l'arrêt des activités sur le(s) lieu(x) desservi(s) par le Contrat. L'arrêt d'activité, se définit, au sens du présent article, comme l'arrêt ou l'abandon complet et définitif de l'activité exercée par le Client, telle que cette activité est définie dans les termes de son objet social. L'insolvabilité est effective, au sens du présent article, en cas de faillite, de mise en liquidation ou dissolution du Client. La résiliation sera effective moyennant un préavis de 3 mois.

11. DEMENAGEMENT

En cas de déménagement, les mêmes prestations seront fournies au nouvel emplacement. Cette fourniture dépend cependant des possibilités d'accès au nouvel emplacement. Une interruption du susdit Service surviendra pendant le déménagement.

12. GÉNÉRAL

Une extension, diminution ou déménagement de l'équipement n'a aucune influence sur la durée du Contrat.

13. STRUCTURE TARIFAIRE ET FACTURATION

13.1 Le Client s'engage à payer à cegecom s.a. tous les frais d'installation (de connexion) ainsi qu'une redevance mensuelle pour l'utilisation du Service, dont le prix peut varier en fonction de l'objet du Contrat et de la nature du Service offert dans le cadre du Contrat préqualifié, ainsi que le coût total des communications effectuées. Les prix pour la fourniture des différents services et les prix des communications sont disponibles dans les points de vente cegecom s.a. et sur le site Internet www.cegecom.lu.

13.2 Les frais d'installation sont facturés aussitôt que l'installation est achevée. Les frais de communication sont facturés sur base des listes de prix en vigueur. Les redevances sont facturées mensuellement et sont envoyées à chaque début de mois. La facturation débute le premier jour de la mise à disposition du Service contracté. La première facture comprendra le premier mois pro rata temporis. Toutes les factures sont payables, sans remise et sans escompte, endéans le délai spécifié dans l'offre. Les numéros des comptes bancaires permettant le paiement sont mentionnés au bas de chaque facture cegecom s.a.

13.3 Toute contestation relative à une facture doit être notifiée à cegecom s.a. dans les 15 jours de sa date d'émission par lettre recommandée. À défaut de contestation réelle et sérieuse, émise endéans le délai sus-indiqué et suivant les formalités prémentionnées, la facture sera réputée acceptée et intégralement due par le Client qui sera présumé avoir renoncé à tout recours contre cette facture.

13.4 Le Client dispose d'un délai maximal de trente (30) jours à compter de la date d'établissement de la facture pour en contester le montant sur la base des enregistrements établis par cegecom s.a., qui feront foi entre les parties. Passé ce délai, la facture sera réputée acceptée et intégralement due par le Client qui sera

préssumé avoir renoncé à tout recours contre cette facture.

13.5 Les Parties conviennent expressément que l'obligation du Client de payer toutes les factures dans le délai prévu à l'article 12.4 est une obligation essentielle du Contrat. En cas de manquement du Client à cette obligation, à l'expiration du délai de contestation et sans préjudice de tout autre recours que cegecom s.a. pourrait engager pour obtenir l'indemnisation du préjudice subi du fait de ce manquement, le contrat peut être résilié de plein droit quinze (15) jours après une mise en demeure restée infructueuse, adressée par cegecom s.a. sous forme de lettre recommandée avec AR. La résiliation du contrat entraîne de plein droit la résiliation des services. Tout délai de paiement qui aurait été consenti à titre purement commercial dans le cadre d'un précédent incident par cegecom s.a. ne vaut en aucun cas renonciation au bénéfice de la clause résolutoire.

14. RETARD DE PAIEMENT

Si le paiement n'a pas été reçu par cegecom s.a. à la date d'échéance, un montant pour paiement tardif pourra être réclamé par cegecom s.a., de plein droit et sans mise en demeure, sans préjudice d'autres recours prévus au Contrat. Le montant dû dans ce cas correspondra à un intérêt calculé sur le montant total de la facture, TVA comprise, pour la période de temps comprise entre la date d'échéance et la date à laquelle un des comptes bancaires de cegecom s.a. a été crédité. Cet intérêt sera calculé sur base du taux légal pour les transactions interbancaires, valable à la Banque Centrale du Luxembourg, augmenté de 3 % par an. De plus, les connexions pourront être interrompues à défaut de paiement dans les 30 jours qui suivent l'échéance de paiement. Le Client s'engage à payer à cegecom s.a. les frais résultant de toute suspension et/ ou de reprise, de la fourniture du Service, suite à la non-exécution ou au retard dans l'exécution de ses obligations de paiement à forfait de 50 € (cinquante Euros) hors taxes.

15. RENONCIATION A LA FOURNITURE D'UN RECAPITULATIF CONTRACTUEL

Le Client déclare avoir reçu toute information, tout éclaircissement préalablement à l'acceptation de son offre, de sorte qu'il certifie avoir lu, compris et accepté ladite offre qui couvre l'ensemble de sa demande et de ses besoins à la date de signature. En ce sens, le Client accepte expressément de renoncer à la fourniture d'un récapitulatif contractuel tel que prévu et défini à l'article 113 de la loi du 17 décembre 2021 portant transposition de la directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018.

16. CLAUSE DE NON-GARANTIE

cegecom s.a. exclut toute garantie vis-à-vis du Client professionnel, qu'il s'agisse de la garantie de conformité ou de la garantie des vices cachés.

17. CLAUSE LIMITATIVE ET/OU EXCLUSIVE DE RESPONSABILITÉ

La responsabilité de cegecom s.a. ne saurait être engagée qu'en cas de faute lourde équipollente au dol. cegecom s.a. s'engage à mettre tout en oeuvre afin d'assurer au Client l'accès au Service faisant l'objet du Contrat, dans les meilleures conditions. Cependant, cegecom s.a. n'est tenue que d'une obligation de moyens.

La responsabilité de cegecom s.a. est exclue dans les cas suivants :

- En cas de résiliation du Contrat, due au manquement par le Client à l'une quelconque de ses obligations découlant du Contrat ou des présentes CGV ;
- En cas de mauvaise utilisation, d'utilisation excessive ou abusive du Service ;
- En cas de suspension du Service ;
- En cas de mauvaise installation du matériel ou des accessoires nécessaires au bon fonctionnement du Service ;
- En cas de défaut de fonctionnement ou d'utilisation de tout matériel n'ayant pas fait l'objet d'un Contrat avec cegecom s.a. ;
- En cas d'utilisation d'un matériel inadéquat, empêchant une interopérabilité pertinente avec le Service de cegecom s.a. ;
- En cas d'illégalité et/ou erreurs entachant le contenu des informations, communications, messages, ou de tout autre contenu numérique accessible à partir du Service de cegecom s.a. ;
- En cas d'illégalité et/ou d'erreurs entachant les informations fournies, et le contenu des services offerts par d'autres prestataires de Service ou opérateurs que cegecom s.a., même si les services précités sont accessibles par l'intermédiaire du Service de cegecom s.a. ;
- En cas de perturbations ou d'arrêts du Service de cegecom s.a., momentanés ou prolongés, engendrés par les travaux d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension des réseaux, et du Service de cegecom s.a. en général ;
- En cas de perturbations ou d'arrêts du Service de cegecom s.a., momentanés ou prolongés, engendrés par la défaillance des réseaux des autres exploitants, auxquels est raccordé le Service de cegecom s.a., notamment en cas de dysfonctionnement du réseau de l'opérateur local ;
- En cas de perturbations ou d'arrêts, momentanés ou prolongés, des services fournis par des prestataires de Service, opérateurs ou plates-formes tiers ;
- En cas de perturbations ou d'arrêts, momentanés ou prolongés, engendrés par la présence d'obstacles tels que les bâtiments, la végétation ou le relief ;
- En cas de perturbations ou d'arrêts, momentanés ou prolongés, engendrés par une défaillance généralement quelconque du réseau ;
- En cas de perturbations ou d'arrêts, momentanés ou prolongés, engendrés par la force majeure.

18. EXCEPTION D'INEXÉCUTION : LA SUSPENSION DU CONTRAT

En cas de non-paiement, total ou partiel, ou de retard dans le paiement d'une facture à la date limite de paiement, cegecom s.a. peut procéder, sans mise en demeure préalable, à la suspension du Service, sans que le Client ne puisse prétendre à aucun dommages-intérêts du fait de cette suspension. Plus généralement, en cas de non-exécution, de mauvaise exécution, ou de retard dans l'exécution de l'une quelconque

de ses obligations en vertu du Contrat, cegecom s.a. peut suspendre de plein droit la fourniture du Service, sans préavis ni indemnité. cegecom s.a. peut également suspendre le Service en cas de preuve ou de fortes présomptions de fraude. Outre les cas de force majeure, cegecom s.a. peut également suspendre de plein droit, sans préavis ni indemnité, le Service cegecom s.a., en raison de nécessités techniques d'exploitation. En cas de suspension, pour quelque motif que ce soit, les sommes restant dues deviennent immédiatement exigibles. Dans les cas de suspension visés à cet article des présentes CGV, les frais de suspension et de réactivation du Service seront à la charge du Client. En cas de suspension, pour quelque motif que ce soit, le Client demeure tenu de respecter toutes les obligations lui incombant en vertu du Contrat. Le Client demeure tenu de payer à cegecom s.a. la totalité des redevances à échoir, jusqu'au terme du Contrat. cegecom s.a. se réserve le droit de résilier le Contrat de plein droit, sans mise en demeure ni indemnité, 10 jours après la date de suspension, si le Client reste en défaut de rapporter la preuve de l'exécution conforme de toutes ses obligations découlant du Contrat.

19. RESILIATION

Le Client ne saurait en aucun cas se prévaloir d'une mauvaise qualité du réseau, ou de perturbations ou d'arrêts, momentanés ou prolongés du Service, pour réclamer la suspension du Contrat, ce alors que cegecom s.a. n'est tenue que d'une obligation de moyens.

Résiliation par cegecom s.a.

cegecom s.a. est en droit de résilier le Contrat, sans mise en demeure préalable ni préavis, et sans aucune indemnité ou diminution de la redevance pour le Client, lorsque ce dernier manque à l'une quelconque de ses obligations découlant du Contrat, notamment :

- En cas de non-paiement ou de retard dans le paiement d'une facture ;
- En cas de suspension du Contrat, si le Client a omis de rapporter la preuve de l'exécution conforme de toutes ses obligations dans un délai de 10 jours suivant la date de la suspension ;
- En cas d'utilisation abusive ou excessive ou frauduleuse du Service ;
- En cas de communication d'informations fausses, par le Client, lors de la souscription, ou d'omission de communication de leurs éventuelles modifications à cegecom s.a.

Le Contrat est résilié de plein droit, en cas de faillite, de mise en liquidation ou dissolution du Client. Le Contrat prendra fin de plein droit, et sans aucune indemnité pour le Client, à l'échéance des autorisations d'exploitation accordées à cegecom s.a. par les autorités luxembourgeoises.

Résiliation par le Client

Si le Client résilie le Contrat avant l'arrivée du terme, tel que stipulé dans le Contrat et conformément aux dispositions de l'article 6 des présentes CGV, il est tenu de payer à cegecom s.a. la totalité des redevances d'abonnement à échoir, jusqu'au terme du Contrat.

20. CLAUSE PENALE

Toute utilisation excessive et/ou abusive du Service, donne lieu au paiement de la somme forfaitaire de 5.000 € (cinq mille Euros) par le Client, sans préjudice des dispositions des articles 13 et 14 des présentes CGV. Toute résiliation et/ou suspension du Contrat, due au manquement par le Client à l'une quelconque de ses obligations découlant du Contrat ou des présentes CGV, donne lieu au paiement de la somme forfaitaire de 5.000 € (cinq mille Euros) par le Client. En cas de faute lourde et dolosive imputable à cegecom s.a., celle-ci ne saurait être tenue au paiement d'une somme supérieure à 2.500 € (deux mille cinq cents Euros), en guise de dommages-intérêts vis-à-vis du Client.

21. NULLITE – NON RENONCIATION

Si l'une quelconque des stipulations du Contrat devait être déclarée nulle ou inapplicable, au regard d'une règle de droit en vigueur ou d'une décision judiciaire devenue définitive, elle sera modifiée en vue d'obtenir sa validité ou sera réputée non écrite, sans pour autant entraîner la nullité des présentes, ni altérer la validité des autres stipulations. Le fait que l'une ou l'autre des parties ne revendique pas l'application de l'une quelconque des stipulations du Contrat ou accepte son inexécution, que ce soit de manière permanente ou temporaire, ne constituera pas une renonciation par cette partie à son droit de faire appliquer ultérieurement cette stipulation.

22. PROTECTION DES DONNEES

cegecom s.a. invite expressément le Client à consulter le document intitulé « Notice informative et explicative en matière de protection des données à caractère personnel », qui est accessible sur le site Internet cegecom s.a., sous la rubrique « Informations Générales » (<https://cegecom.lu/fr/informationsgenerales/rgpd>) afin d'être informé de la Politique de confidentialité de cegecom s.a. Le document préqualifié fait partie intégrante des présentes Conditions générales, et s'inscrit en conformité avec les dispositions légales et réglementaires en vigueur relatives à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, notamment la loi modifiée du 2 août 2002 relative à la protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel, la loi du 30 mai 2005 concernant la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques, ainsi que le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, à compter de sa date d'application.

23. MODIFICATION DU CONTRAT

23.1 Toute modification du Contrat devra faire l'objet d'un accord exprès, préalable et écrit des deux parties. Toutefois, cegecom s.a. peut, à tout moment, modifier le Contrat en cas de modification de la législation ou de la réglementation applicable aux télécommunications ou de modification des autorisations accordées à cegecom s.a. par les autorités compétentes, de décisions de justice affectant directement ou

indirectement les activités ou services de cegecom s.a. ou d'autres motifs de même nature. Dans ce cas, cegecom s.a. notifiera les modifications au Client, lesquelles entreront en vigueur 15 jours après cette notification.

23.2 cegecom s.a. se réserve le droit de modifier à tout moment en tout ou partie les présentes Conditions générales. Dans l'hypothèse où une modification des présentes Conditions générales devait intervenir, cegecom s.a. s'engage à notifier par écrit ces modifications au Client, et ce, au choix de cegecom s.a., par voie de mailing, mention sur la facture, affichage sur le site Internet ou par tout autre moyen de communication. Il appartient au Client de se référer régulièrement à la dernière version des Conditions générales disponibles sur le site Internet de cegecom s.a. Le Client est réputé accepter la dernière version publiée, sous réserve de son droit de résiliation. Les modifications seront considérées comme approuvées par le Client dans la mesure où ce dernier n'aura pas fait part de son opposition par écrit dans un délai de 15 jours à partir de la communication de la modification. Il est entendu que les modifications résultant d'un changement législatif ou réglementaire sont opposables

cegecom s.a.

3, rue Jean Piret • L-2350 Luxembourg
B.P. 2708 • L-1027 Luxembourg
info@cegecom.net • www.cegecom.lu
Tél. : +352 26 499-1
N° Auto. d'Etb. : 130011

au Client sans notification préalable.

23.3 En cas de difficultés relatives à l'interprétation ou à l'exécution du Contrat, le Client peut s'adresser à cegecom s.a., B.P. 2708, L-1027 Luxembourg par lettre recommandée et les parties essayeront de trouver une solution amiable dans un délai raisonnable de 4 semaines. Si le Client n'est pas d'accord avec la réponse fournie il lui est possible de faire une demande de médiation en matière de services de communications électroniques selon les règles établies par l'Institut Luxembourgeois de Régulation (ILR) ; <https://web.ilr.lu/mediation/FR/Mediation>

24. DROIT APPLICABLE – JURIDICTION COMPETENTE

Le Contrat est soumis au seul droit luxembourgeois.

Tous litiges et toutes contestations relatifs à la formation, à l'exécution ou à la cessation du Contrat d'Abonnement aux Services seront soumis à la compétence exclusive des tribunaux de la Ville de Luxembourg.

