

Fiche signalétique d'un service d'accès Internet haut débit/ultra haut débit

Offre promotionnelle :

Lancement de l'offre promotionnelle :

Fin de l'offre promotionnelle :

Différences / avantages de l'offre promotionnelle :

Lien vers l'offre promotionnelle :

1. Nom de l'entreprise notifiée		TELEDISTRIBUTION-WALFERDANGE ASBL	
1.1. Adresse	7, ROUTE DE DIEKIRCH, L-7220 WALFERDANGE		
1.2. Helpdesk [ secrétariat joignable de 08h à 11h, du LUN au JEU et de 13h30 à 16h30 le VEN et Service technique joignable de 08h à 12h et de 13h à 21h du LUN au VEN et de 12h à 22h SAM, DIM et jours fériés)	numéro téléphone	33 07 77 /secrétariat Télédistribution 27 40 07 77 /service technique	
	e-mail	<a href="mailto:telewalfer@telewalfer.lu">telewalfer@telewalfer.lu</a>	
1.3. Service clientèle [joignable de 08h à 11h, du LUN au JEU et de 13h30 à 16h30 le VEN]	numéro téléphone	33 07 77 /secrétariat Télédistribution	
	e-mail	<a href="mailto:telewalfer@telewalfer.lu">telewalfer@telewalfer.lu</a>	
1.4. Service technique [ joignable de 08h à 12h et de 13h à 21h du LUN au VEN et de 12h à 22h SAM, DIM et jours fériés ]	numéro téléphone	27 40 07 77 /service technique	
	e-mail	<a href="mailto:tech@telewalfer.lu">tech@telewalfer.lu</a>	
1.5. Service réclamation/médiation [ secrétariat joignable de 08h à 11h, du LUN au JEU et de 13h30 à 16h30 le VEN et Service technique joignable de 08h à 12h et de 13h à 21h du LUN au VEN et de 12h à 22h SAM, DIM et jours fériés)	numéro téléphone	33 07 77 /secrétariat Télédistribution	
	e-mail	<a href="mailto:telewalfer@telewalfer.lu">telewalfer@telewalfer.lu</a>	
	adresse	7, ROUTE DE DIEKIRCH, L-7220 WALFERDANGE	
1.6. Service facturation [joignable de 08h à 11h, du LUN au JEU et de 13h30 à 16h30 le VEN]	numéro téléphone	33 07 77 /secrétariat Télédistribution	
	e-mail	<a href="mailto:telewalfer@telewalfer.lu">telewalfer@telewalfer.lu</a>	
1.7. Site Web	<a href="http://www.telewalfer.lu">www.telewalfer.lu</a>		

Dernière mise à jour le 01.01.2020, tarifs en vigueur à partir du 01.01.2020

Tous les prix sont à indiquer en € TVA comprise

1. Nom de l'offre	walfer.net 20/1		
2. Contrat			
2.1. Lien vers les conditions contractuelles (particulières/générales)	<a href="http://www.telewalfer.lu/wp-content/uploads/2019/06/180425_RegleAdmin.pdf">http://www.telewalfer.lu/wp-content/uploads/2019/06/180425_RegleAdmin.pdf</a>		
2.2. Description du service	Accès Internet à haut débit		
2.3. Valable à partir du	Installation du modem		
2.4. Durée minimale d'engagement	[mois]	12	
2.5. Délai contractuel de fourniture	[jours]		
2.6. Délai commercial de fourniture	[jours]	10	
2.7. Délai contractuel de levée de dérangement	[heures]		
2.8. Frais d'initialisation de l'offre	[€]	49 (avec abo TV) / 99 (sans abo TV)	
2.9. Définition heures pleines (peakhours)	17h- 23h		
2.10. Définition heures creuses (off-peakhours)	23h - 17h		
2.11. Option(s) de paiement (à énumérer et décrire)			
paiement mensuel par domiciliation			
2.12. Vitesse de téléchargement maximale	Mbit/s ou kbit/s	20 Mbit	
2.13. Vitesse de téléchargement garantie (download)		13 Mbit	
2.14. Vitesse de chargement maximale		1 Mbit	
2.15. Vitesse de chargement garantie (upload)		500 kbit	
2.16. Volume mensuel gratuit		Gbyte	Illimité (fair use)
2.17. Résiliation du contrat (décrire)			
par écrit, à tout moment ; après les 12 mois d'engagement minimales. En cas de résiliation avant terme, le solde est à payer au moment de la résiliation			
2.18. Frais dus au moment de la résiliation du contrat, y compris le recouvrement des coûts liés aux équipements terminaux			
2.19. Options (à énumérer et décrire)			
3. Coûts du service			

Fiche signalétique d'un service d'accès Internet haut débit/ultra haut débit

3.1.	Abonnement mensuel	[€]	19 EUR (avec abo TV) / 25 EUR (sans abo TV)
3.2.	Coûts de volume supplémentaire par tranche	[€/Mbyte]	inapplicable
3.3.	Matériel supplémentaire	[€]	modem câble gratuit/Modem wifi à 49 EUR ou à 169 EUR
3.4.	Modification de l'identifiant (User ID)	[€]	
3.5.	Changement de l'ISP (d'un ISP tiers vers un autre ISP tiers)		
3.6.	Mise à disposition d'une adresse IP fixe		
3.7.	Changement d'adresse de facturation	[€]	0
3.8.	Options (à énumérer et décrire)		
4.	Coûts et modes de facturation (à énumérer et décrire)		
Facturation mensuelle par e-mail avec domiciliation, supplément 1,25 EUR pour envoi facture par courrier			
5.	Frais d'activation et d'installation		
5.1.	Frais d'activation	[€]	49 EUR (avec abo TV) / 99 EUR (sans abo TV)
5.1.1.	Sans aide à domicile	[€]	
5.1.2.	Avec aide à domicile	[€]	
5.2.	Autre(s) frais (à énumérer et décrire)		
6.	Frais supplémentaires		
6.1.	Duplicata du contrat	[€]	0
6.2.	Duplicata de la facture de base	[€]	0
6.3.	Duplicata de la facture détaillée	[€]	0
7.	Intervention technique		
7.1.	Coûts horaires	[€/h]	50€ / h
7.2.	Facturation par heures, demi-heures, 15min, ...	[min]	25€ / 30min
7.3.	Frais de déplacement	[€]/km	offert
8.	Procédure de « relance » (à énumérer et décrire)		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1) 1<sup>er</sup> rappel par écrit 8 jours après la facture / prélèvement refusé</li> <li>2) 2<sup>e</sup> rappel par écrit 15 jours après la facture/ prélèvement refusé, et vitesse d'accès réduite à 256kbit</li> <li>3) 21 jours après la facture/ prélèvement refusé, blocage de l'accès internet</li> <li>4) déconnexion et procédure de recouvrement 60 jours après la facture / prélèvement refusé</li> </ol>			
9.	Frais de récupération des créances (à énumérer et décrire)		
Frais de 2 <sup>e</sup> rappel : 7,50 EUR ; coûts réels de la procédure de recouvrement			
10.	Divers		
Caractéristiques techniques principales [par principal il faut comprendre celles qui sont indispensables pour mettre en service « soi-même » (donc par le consommateur lui-même à son domicile) le service et/ou réseau concerné par ce consommateur]		Accès à Internet par câble de télédistribution à l'aide d'un modem-câble DOCSIS homologué par et enregistré auprès de Télédistribution Walferdange asbl	
11.	Options (à énumérer et décrire)		