

Fiche signalétique d'un service de téléphonie fixe

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	telewalfer@telewalfer.lu	
1.3. Service clientèle [secrétariat 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	telewalfer@telewalfer.lu	
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	tech@telewalfer.lu	
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	27 40 07 77 /service technique
	e-mail	telewalfer@telewalfer.lu	
	adresse	7, ROUTE DE DIEKIRCH, L-7220 WALFERDANGE	
1.6. Service facturation [[secrétariat 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	telewalfer@telewalfer.lu	
1.7. Site Web	www.telewalfer.lu		

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	Téléphone	
2. Contrat		
2.1. Lien vers les conditions contractuelles (particulières/générales)	http://www.telewalfer.lu/wp-content/uploads/2019/06/180425_RegleAdmin.pdf	
2.2. Description du service	Service téléphonie fixe	
2.3. Valable à partir du	Installation du modem	
2.4. Durée minimale d'engagement	[mois]	1
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	[€]	
2.9. Rythme de facturation	[s/s]	1/1
2.10. Définition heures pleines (peak hours)		
2.11. Définition heures creuses (off-peak hours)		
2.12. Résiliation du contrat (décrire)		
2.13. Frais dus au moment de la résiliation du contrat, y compris le recouvrement des coûts liés aux équipements terminaux		
2.14. Frais liés à la portabilité des numéros et autres identifiants		
portage 50€		
2.15. Option(s) de paiement (à énumérer et décrire)		
paiement mensuel par domiciliation ensemble avec abonnement internet		
3. Coûts du service		
3.1. Raccordement téléphonique		
3.1.1. Maison unifamiliale		
3.1.1.1. Raccordement au réseau souterrain	[€]	
3.1.1.2. Installation tête terminale et connexion du câble principal	[€]	
3.1.1.3. Déplacement du raccordement vers une nouvelle adresse ou autre appartement d'un immeuble	[€]	

Fiche signalétique d'un service de téléphonie fixe

3.1.1.4. Frais supplémentaires	[€]	
3.1.2. Appartements ou bureaux dans maisons multifamiliales		
3.1.2.1. Raccordement au réseau souterrain	[€]	
3.1.2.2. Installation tête terminale et connexion du câble principal	[€]	
3.1.2.3. Frais supplémentaires par appartement	[€]	
3.1.2.4. Activation par ligne téléphonique	[€]	
3.1.2.5. Déplacement du raccordement vers une nouvelle adresse ou autre appartement d'un immeuble	[€]	
3.1.2.6. Frais supplémentaires	[€]	
3.2. Option(s) (à énumérer et décrire)		
4. Coûts		
4.1. Abonnement mensuel analogique	[€/mois]	
4.2. Abonnement mensuel ISDN (nombre de lignes à préciser)	[€/mois]	
4.3. Abonnement VoIP	[€/mois]	5,00
4.4. Consommation minimale mensuelle/annuelle	[€/mois]	
4.5. Consommation mensuelle incluse	[€/mois]	appels sur ligne fixe nationale inclus (hors numéros spéciaux)
4.6. Facture par email (Réduction)	[€/mois]	
4.7. Facture détaillée par numéro envoyée par email (Réduction)	[€/mois]	
4.8. Facture en ligne (Webbilling)	[€/mois]	
4.9. Fonction d'appel en conférence	[€]	
4.10. Activation / désactivation de la déviation des appels	[€]	
4.11. Blocage / Déblocage de certains types de communications	[€]	
4.12. Présentation des numéros entrants	[€]	
4.13. Consultation de la messagerie vocale	[€]	
4.14. Numéro non-publié	[€]	
4.15. Ouverture d'une nouvelle ligne téléphonique	[€]	
4.16. Matériel supplémentaire (modem, router, téléphone,...)	[€]	Service uniquement disponible avec abonnement internet et modem compatible VoIP
4.17. Changement d'adresse de facturation	[€]	0
4.18. Changement du titulaire d'un raccordement	[€]	
4.19. Changement de numéro de téléphone (prix par numéro)	[€]	
4.20. Inscription dans l'annuaire	[€]	0
4.21. Option(s) (à énumérer et décrire)		
5. Coûts communications nationales hors option(s)		
5.1. Appels nationaux vers numéros fixes (peak/off-peak) [€/min]		
5.1.1. On-net-call	https://www.vo.lu/VOphone-pricelist	
5.1.2. Off-net-call	https://www.vo.lu/VOphone-pricelist	
5.2. Appels nationaux vers numéros VoIP ¹ (peak/off-peak) [€/min]		
5.2.1. On-net-call	https://www.vo.lu/VOphone-pricelist	
5.2.2. Off-net-call	https://www.vo.lu/VOphone-pricelist	
5.3. Appels nationaux vers numéros mobiles (peak/off-peak) [€/min]		
5.3.1. On-net-call	https://www.vo.lu/VOphone-pricelist	
5.3.2. Off-net call	https://www.vo.lu/VOphone-pricelist	
6. Option(s) (à énumérer et décrire)		
7. Coûts communications nationales vers internationales hors option(s)		
7.1. Zone x ² (Veuillez ajouter les zones définies)		
7.1.1. Appels vers un numéro fixe (peak/off-peak)	[€/min]	appels vers lignes nationales fixe (hors numéros spéciaux) compris dans le forfait

1 Les numéros de la plage '20', voir la décision 04/79/ILR du 21 octobre 2004.

2 L'entreprise notifiée définira elle-même les zones et le nombre de zones.

Fiche signalétique d'un service de téléphonie fixe

7.1.2. Appels vers un numéro mobiles (peak/off-peak)	[€/min]	https://www.vo.lu/VOphone-pricelist
7.2. Option(s) appels internationales (à énumérer et décrire)		
8. Frais supplémentaires		
8.1. Duplicata du contrat	[€]	0
8.2. Duplicata de la facture de base	[€]	0
8.3. Duplicata de la facture détaillée	[€]	0
9. Modification de la ligne téléphonique		
9.1. Changement de numéro de téléphone (prix par numéro)	[€]	
9.2. Ajout d'un numéro de téléphone pour ligne ISDN	[€]	
9.3. Changement analogique vers ISDN / VoIP	[€]	
9.4. Changement ISDN vers analogique / VoIP	[€]	
9.5. Changement VoIP vers analogique / ISDN	[€]	
9.6. Changement de profil (Clip, CLIR), présentation du/des numéro(s) de téléphone entrant(s)/sortant(s)	[€]	
9.7. Option(s) (à énumérer et décrire)		
10. Intervention technique		
10.1. Coûts horaires	[€/h]	50€ / h
10.2. Facturation par heures, demi-heures, 15min,...	[min]	25€ / 30min
10.3. Frais de déplacement	[€]/km	offert
11. Procédure de « relance » (à énumérer et décrire)		
<ol style="list-style-type: none"> 1^{er} rappel par écrit 8 jours après la facture / prélèvement refusé 2^e rappel par écrit 15 jours après la facture/ prélèvement refusé, et vitesse d'accès réduite à 256Kbit 21 jours après la facture/ prélèvement refusé, blocage de l'accès internet déconnexion et procédure de recouvrement 60 jours après la facture / prélèvement refusé 		
12. Frais de récupération des créances (à énumérer et décrire)	[€]	
Frais de 2 ^e rappel : 7,50 EUR ; coûts réels de la procédure de recouvrement		
13. 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]	Service uniquement disponible avec abonnement internet et modem compatible VoIP	
14. Option(s) (à énumérer et décrire)		