

Fiche signalétique service télévision TV+ & walfer.net Silver

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 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 tech@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 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 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 tech@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 01.01.2022, tarifs en vigueur à partir du 01.01.2022

Tous les prix sont à indiquer en € TVA comprise

1. Nom de l'offre	TV+ & walfer.net Silver	
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	Chaînes TV numériques SD et HD, chaînes radio numériques et accès internet haut débit 100/10 Mbit/s	
2.3. Valable à partir du	Branchement réalisé	
2.4. Durée minimale d'engagement	[mois]	24
2.5. Délai contractuel de fourniture	[jours]	
2.6. Délai commercial de fourniture	[jours]	8
2.7. Délai contractuel de levée de dérangement	[heures]	
2.8. Frais d'initialisation de l'offre	[€]	0 € (offert)
2.9. Option(s) de paiement (à énumérer et décrire)		
Mensuellement avec domiciliation obligatoire		
2.10. Résiliation du contrat (décrire)		
Par mail / lettre, valable à partir du 1 ^{er} du mois suivant (après durée engagement minimal)		
2.11. Frais dus au moment de la résiliation du contrat, y compris le recouvrement des coûts liés aux équipements terminaux		
0 € après durée engagement minimum. En cas de résiliation avant terme, des frais de résiliation équivalents à la somme des mensualités d'abonnement restantes jusqu'à expiration du contrat sont à payer. Par ailleurs, il sera aussi demandé de s'acquitter de la valeur résiduelle de l'équipement.		
3. Coûts du service		
3.1. Raccordement au réseau	[€]	frais réels
3.2. Redevance mensuelle pour le raccordement	[€]	45,00 €
3.3. Redevance mensuelle pour les droits d'auteur	[€]	inclus
3.4. Frais d'activation	[€]	0 € (offerts)
3.5. Frais d'installation	[€]	Branchement et matériel inclus (1h de travail) pour installation standard. Surplus en frais réels.
3.6. Autre(s) frais (à énumérer et décrire)	[€]	-

Fiche signalétique service télévision TV+ & walfer.net Silver

3.7.	Frais de l'équipement nécessaire	[€]	-
3.8.	Location mensuelle TV+ box	[€]	4,00 €
3.9.	Location mensuelle Modem Arris TG2492	[€]	4,00 €
3.10.		[€]	-
3.11.		[€]	-
3.12.		[€]	-
3.13. Option(s) coûts du service (à énumérer et décrire)			
4. Frais supplémentaires			
4.1.	Duplicata du contrat	[€]	0
4.2.	Duplicata de la facture	[€]	0
5. Intervention technique			
5.1.	Coûts horaires	[€/h]	50€ / h
5.2.	Facturation par heures, demi-heures, 15min,...	[min]	25€ / 30min
5.3.	Frais de déplacement	[€]/km	offert
6. Procédure de « relance » (à énumérer et décrire)			
1) 1 ^{er} rappel par écrit 30 jours après la facture			
2) 2 ^e rappel par lettre recommandée 45 jours après la facture (frais 7.50€)			
3) déconnexion et procédure de recouvrement 60 jours après la facture			
7. Frais de récupération des créances (à énumérer et décrire)			
Frais de 2 ^e rappel : 7,50 EUR ; coûts réels de la procédure de recouvrement			
8. 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]		Raccordement au câble TV existant.	
9. Option(s) (à énumérer et décrire)			