

Fiche signalétique d'un service de téléphonie fixe

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		

Tous les prix sont à indiquer en € TVA comprise

1. Nom de l'offre	Téléphone (fixe)		
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€ par numéro			
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	[€]		
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	[€]		

Fiche signalétique d'un service de téléphonie fixe

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 lignes fixes nationales 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	[€]	0
4.13. Consultation de la messagerie vocale	[€]	
4.14. Numéro non-publié	[€]	0
4.15. Ouverture d'une nouvelle ligne téléphonique	[€]	
4.16. Matériel supplémentaire (modem, router, téléphone,...)	[€]	Service uniquement disponible avec abonnement walfer.net 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
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

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

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]	30min
10.3.	Frais de déplacement	[€]/km	offerts
11.	Procédure de « relance » (à énumérer et décrire)		
1.	1 ^{er} rappel par écrit 8 jours après la facture / prélèvement refusé		
2.	2 ^e rappel par écrit 15 jours après la facture/ prélèvement refusé, et vitesse d'accès réduite à 256Kbit		
3.	21 jours après la facture/ prélèvement refusé, blocage de l'accès internet / VoIP		
4.	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)		