

Fiche signalétique service IPTV, service de télédistribution

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	<a href="mailto:telewalfer@telewalfer.lu">telewalfer@telewalfer.lu</a> <a href="mailto:tech@telewalfer.lu">tech@telewalfer.lu</a>
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	<a href="mailto:telewalfer@telewalfer.lu">telewalfer@telewalfer.lu</a>
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	<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 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> <a href="mailto:tech@telewalfer.lu">tech@telewalfer.lu</a>
	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	<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 01.01.2021, tarifs en vigueur à partir du 01.01.2021

Tous les prix sont à indiquer en € TVA comprise

1. Nom de l'offre	TeleWalfer	
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	Chaînes TV numériques SD et HD, chaînes radio numériques	
2.3. Valable à partir du	Branchement réalisé	
2.4. Durée minimale d'engagement	[mois]	1
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	[€]	99 EUR
2.9. Option(s) de paiement (à énumérer et décrire)	Soit mensuellement avec domiciliation obligatoire, soit annuellement (facture en février/mars pour l'année calendrier)	
2.10. Résiliation du contrat (décrire)	Par mail / lettre, valable à partir du 1 <sup>er</sup> du mois suivant	
2.11. Frais dus au moment de la résiliation du contrat, y compris le recouvrement des coûts liés aux équipements terminaux	Néant	
3. Coûts du service		
3.1. Raccordement au réseau	[€]	frais réels
3.2. Redevance mensuelle pour le raccordement	[€]	10,72 EUR
3.3. Redevance mensuelle pour les droits d'auteur	[€]	7,28 EUR
3.4. Frais d'activation	[€]	99 EUR
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)	[€]	-
3.7. Frais de l'équipement nécessaire	[€]	Décodeur DVB-C HD: 145 EUR CAM Module (téléviseurs/décodeur intégré): 70 EUR Décodeur DVB-C HD avec disque dur 500GB: 220 EUR

Fiche signalétique service IPTV, service de télédistribution

3.8.	Location mensuelle du décodeur HD	[€]	-
3.9.	Location mensuelle du décodeur HD, disque dur	[€]	-
3.10.	Location mensuelle du décodeur HD supplémentaire	[€]	-
3.11.	Location mensuelle du décodeur HD disque dur supplémentaire	[€]	-
3.12.	Droits d'accès carte supplémentaire	[€]	-
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 <sup>er</sup> rappel par écrit 30 jours après la facture 2) 2 <sup>e</sup> 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 <sup>e</sup> 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]		
9.	Option(s) (à énumérer et décrire)		