

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

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
	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 01.01.2021, tarifs en vigueur à partir du 01.01.2021

Tous les prix sont à indiquer en € TVA comprise

1. Nom de l'offre	walfer.net 50/5	
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	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 bancaire		
2.12. Vitesse de téléchargement maximale	Mbit/s ou kbit/s	50 Mbit/s
2.13. Vitesse de téléchargement garantie (download)		10 Mbit/s
2.14. Vitesse de chargement maximale		5 Mbit/s
2.15. Vitesse de chargement garantie (upload)		1 Mbit/s
2.16. Volume mensuel gratuit	Gbyte	Fair use - max 200GB
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		
3.1. Abonnement mensuel	[€]	19 EUR (avec abo TV) / 25 EUR (sans abo TV)
3.2. Coûts de volume supplémentaire par tranche	[€/Mbyte]	inapplicable

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

3.3. Matériel supplémentaire	[€]	Modem câble gratuit ou Routeur 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"> 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 4) déconnexion et procédure de recouvrement 60 jours après la facture / prélèvement refusé 		
9. Frais de récupération des créances (à énumérer et décrire)		
Frais de 2 ^e 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]		
11. Options (à énumérer et décrire)		