

FICHE SIGNATELIQUE D'UNE OFFRE GROUPEE – Version du 13/11/2018

1. NOM DE L'ENTREPRISE NOTIFIEE		SFR (Coditel Sàrl)	
1.1. Adresse		SFR 283 route d'Arlon L-8011 Strassen	
1.2. Helpdesk [Joignable de 9h à 20h du lundi au vendredi De 9h à 18h le samedi]		numéro	34 93 93 1
		e-mail	billing.lu@sfr.eu
1.3. Service clientèle [Joignable de 9h à 20h du lundi au vendredi De 9h à 18h le samedi]		numéro	26 10 23 01
		e-mail	billing.lu@sfr.eu
1.4. Service technique [Joignable de 9h à 20h du lundi au vendredi De 9h à 18h le samedi]		numéro	34 93 93 1
		e-mail	billing.lu@sfr.eu
1.5. Service réclamation/médiation [Joignable de 9h à 20h du lundi au vendredi De 9h à 18h le samedi]		numéro	34 93 93 1
		e-mail	billing.lu@sfr.eu
		adresse	BP 1 L-8001 Strassen
1.6. Service facturation [Joignable de 9h à 20h du lundi au vendredi De 9h à 18h le samedi]		numéro	34 93 93 1
		e-mail	billing.lu@sfr.eu
1.7. Site Web		www.sfr.lu	

Dernière mise à jour le 13/11/2018, tarifs en vigueur à partir du 13/11/2018

Tous les prix sont à indiquer en € (TVA comprise)

2. NOM DE L'OFFRE		DUO SFR SILVER (NET-TEL)	
-------------------	--	--------------------------	--

3. CONTRAT		
3.1. Lien vers les conditions contractuelles (particulières/générales)	www.sfr.lu/conditions-de-vente	
3.2. Description des services	<b>Internet</b> - Offre Internet 100 Mbps. - Le volume d'échange de données est illimité. - 30 adresses mails, 500Mo par boîte et 200 Mo d'espace personnel	
	<b>Téléphone Fixe</b> - Communications illimitées, 24h/24h vers tous les numéros fixes au Luxembourg  * Lors d'appels hors forfait téléphonique, un frais de valorisation mensuel unique de 1,02€ est facturé.	
3.3. Valable à partir du	13/11/2018	
3.4. Durée minimale d'engagement	[Mois]	24 mois
3.5. Délai contractuel de fourniture	[Jours]	8 jours ouvrables
3.6. Délai commercial de fourniture	[Jours]	

FICHE SIGNATELIQUE D'UNE OFFRE GROUPEE – Version du 13/11/2018

3.7	Délai contractuel de levée de dérangement	[Heures]	48 heures ouvrables
3.8	Frais d'initialisation de l'offre	[€]	209 €
3.9	Rythme de facturation	[S/S]	Mensuel
3.10	Définition heures pleines (peak hours)	8h00 - 19h00	
3.11	Définition heures creuses (off-peak hours)	19h00 - 8h00, weekend, jours fériés	
3.12	Option(s) de paiement	Le client paye sa facture suite à la réception par : - Virement bancaire ou versement à la poste - Carte bancaire dans une de nos boutiques - Domiciliation chez SFR	
3.13	Résiliation du contrat	Par lettre recommandée avec un préavis de 30 jours fin de mois	
3.14	<p>En cas de résiliation notifiée à SFR pendant la période minimale d'engagement, le prix de l'abonnement mensuel, des Services, Produits et options est facturé et dû jusqu'au terme de la période minimale d'engagement de 24 mois pour les abonnements et jusqu'au terme de la période minimale d'engagement de 12 mois ou de 3 mois pour les options. La résiliation est effective au terme de la période initiale d'engagement.</p> <p>En cas de résiliation notifiée à SFR à l'issue de la période minimale d'engagement, lorsque le contrat est à durée indéterminée : 0 € de frais de résiliation, applicable aux abonnements avec engagement minimum de 24 mois, de 12 mois et aux options avec engagement de 3 mois.</p> <p>En cas de location d'un ou de plusieurs Equipement(s) de Réception, un montant pourra être demandé au Client au titre de garantie. En cas de dégradation ou de non restitution de l'Equipement de Réception à la fin du Contrat, la Société est en droit de facturer une pénalité pour dégradation ou non-restitution. La Société sera également en droit de conserver tout ou partie de la somme consignée au titre de garantie, selon la gravité du dommage subi ou du montant de la pénalité facturée pour non restitution de l'Equipement de Réception ou en cas de dettes du Client à l'égard de la Société. Non-retour du matériel (SD) 100 € - (HD) 129 € - (PVR) 249 € - (LABOX) 249 € - (MODEM) 100 € - Carte Numérique 20 € - Disque Dur 160G 50 € - Disque Dur 320G 60 € - Disque Dur 500G 70 €</p>		
3.15	Frais liés à la portabilité des numéros et autres identifiants : gratuit		
L'utilisateur n'a pas de limite de volume total à son usage Internet mais doit l'utiliser en « bon père de famille ». Tout abus ou tout comportement jugé comme s'écartant de la vision de « bon père de famille » qu'a SFR donnera le droit à SFR de limiter le service de manière unilatérale. (Voir Fair Use Policy)			

<b>4. COUT DE BASE</b>			
4.1	Abonnement mensuel	[€]	49 €/mois
4.2	Frais d'installation	[€]	99 €
4.3	Frais d'ouverture de ligne	[€]	50€ de frais d'activation + 60€ de frais de déplacement

FICHE SIGNATELIQUE D'UNE OFFRE GROUPEE – Version du 13/11/2018

4.4	Autre(s) frais	[€]	
4.5	Facture par email (réduction)	[€]	
4.6	Facture en ligne (Web-billing)	[€]	
4.7	Option(s)		

<b>5. HAUT DEBIT/ULTRA HAUT DEBIT</b>			
5.1	Downstream Maximum	Mbit/s ou kbit/s	100 M
5.2	Downstream Moyen		75 M
5.3	Downstream Minimum		25 M
5.4	Upstream Maximum		5 M
5.5	Upstream Moyen		3,75 M
5.6	Upstream Minimum		1,25 M
5.7	Volume mensuel gratuit	[Gbyte]	Illimité
5.8	Coûts de volume supplémentaire par tranche de Mbyte	[€/Mbyte]	/
5.9	Coûts pour une adresse IP Statique	[€]	23,96 €
5.10	Coûts et type de l'équipement	[€]	/
5.11	Option(s)		

<b>6. TELEPHONIE FIXE</b>			
6.1	Service(s) intégré(s) dans l'offre : illimité vers fixe National 24h/24h 7j / 7j		
6.2	Option(s) communications fixes		
6.3	Tarifs hors forfait Lors d'appels hors forfait téléphonique, un frais mensuel unique de 1,02€ de frais de valorisation est facturé.		
6.4	Tarifs nationaux		
	Heures pleines*	Heures creuses**	Coût de connexion
De ligne fixe à ligne fixe	Gratuit	Gratuit	Gratuit
Attention, les forfaits illimités comprennent toutes les communications suivant une utilisation normale vers les fixes locaux et nationaux 24h/24, 7j/7.  Tarif en vigueur pour tout usage abusif :	0,4€/min	0,02€/min	0,19€/min
De ligne fixe à ligne mobile	0,24€/min	0,21€/min	0,19€/min

FICHE SIGNATELIQUE D'UNE OFFRE GROUPEE – Version du 13/11/2018

Tarifs nationaux, hors forfaits et packs pour la téléphonie fixe : le service est facturé dès la première seconde d'appel.			
6.5 Tarifs internationaux : voir lien <a href="http://www.sfr.lu">www.sfr.lu</a> (section téléphone)			
6.6 Récapitulatif des tarifs maximums			
OPERATEUR	HEURES PLEINES	HEURES CREUSES	COUT DE CONNEXION
Mobile LUX GSM-TANGO- VOX	0,1700 €	0,2390 €	0,1853 €

6.7 Tarifs numéros spéciaux			
EXTENSIONS	HEURES PLEINES* PRIX/MIN	HEURES CREUSES** PRIX/MIN	COUT DE CONNEXION PRIX/APPEL
900 70 900	Gratuit	0,0256 €	1 minute
900 70 909	0,0559 €	0,0256 €	1 minute
901 70 910	0,0559 €	0,0256 €	1 minute
902 70 911	0,0559 €	0,0256 €	1 minute
903 70 912	0,0559 €	0,0256 €	1 minute
904 70 920	0,0559 €	0,0256 €	1 minute
905 70 930	0,0559 €	0,0256 €	1 minute
906 70 940	0,0559 €	0,0256 €	1 minute
907 70 950	0,0559 €	0,0256 €	1 minute
* Heures pleines : du lundi au vendredi de 8h00 à 19h00			
** Heures creuses : du lundi au vendredi de 19h00 à 8h00, weekends et jours fériés			

7. TELEPHONIE MOBILE	
7.1	Service(s) intégré(s) dans l'offre
7.2	Option(s)

8. SERVICE DE TELEDISTRIBUTION	
8.1	Service(s) intégré(s) dans l'offre
8.2	Option(s)

9. FRAIS SUPPLEMENTAIRES			
9.1	Duplicata du contrat	[€]	0 €
9.2	Duplicata de la facture	[€]	5 €

10. INTERVENTION TECHNIQUE			
10.1	Coûts horaires	[€/h]	60 €
10.2	Facturation par heures, demi-heures, 15 min	[min]	15 min

10.3 Frais de déplacement	[€]	60 €
---------------------------	-----	------

#### 11. PROCEDURE DE "RELANCE "

Dès envoi du 2ème rappel, des frais de rappel de 15,00€ sont facturés

#### 12. FRAIS DE RECUPERATION DES CREANCES

Suite au non-paiement du 1er rappel, les services peuvent être désactivés à distance et 50€ de frais seront rajoutés.

En cas de non-paiement 1 mois après la désactivation, les services seront déconnectés et 70€ de frais de déplacement pour non-paiement seront facturés.

Envoi en contentieux avec frais intérêts

#### 13. DIVERS

#### 14. OPTIONS

##### 1 - Option « National Mobile Illimité soir et week-end » : 11,99 €

Téléphoner sans limite, le soir \*, les week-ends et les jours fériés vers tous les réseaux mobiles au Luxembourg.

##### 2 – Option « Pays voisins et Portugal illimité soir et week-end » : 11,99 €

Appeler en illimité vers les lignes fixes le soir \*, le weekend et les jours fériés vers les pays suivants:

- Belgique
- Pays-Bas
- France
- Allemagne
- Royaume-Uni
- Portugal

##### 3 - Option « Monde Illimité soir et week-end » : 21,99 €

Appels illimités vers les lignes fixes, le soir \*, le week-end et les jours fériés vers les pays mentionnés ci-dessous. Option disponible uniquement avec l'abonnement National Illimité.

- Albanie
- Allemagne
- Andorre

- Autriche
- Belgique
- Bulgarie
- Canada (fixe et mobile)
- Chypre
- Croatie
- Danemark
- Espagne
- Estonie
- Etats-Unis (fixe et mobile) \*\*
- Finlande
- France \*\*\*
- Grèce
- Hongrie
- Irlande
- Islande
- Israël
- Italie (y compris Vatican)
- Lettonie
- Liechtenstein
- Lituanie
- Malte
- Monaco
- Norvège
- Pays-Bas
- Pologne
- Portugal (y compris Açores & Madère)
- Roumanie
- Royaume-Uni (y compris Gibraltar)
- San Marino
- Slovaquie
- Suède
- Suisse
- Tchéquie
- Turquie (y compris Chypre du Nord)

\*Du lundi au vendredi de 19H à 8H

\*\* Y compris Alaska, Hawaï, et Virgin Islands.

\*\*\* Y compris Guadeloupe, Guyane française, Martinique, Mayotte et Ile de la Réunion.