

FICHE SIGNALÉTIQUE – Version du

Offre promotionnelle : 19€/mois pendant 3 mois – Frais d'activation offerts (50€) via tous les canaux de vente.

Frais de raccordement (99€) et frais de déplacement du technicien (60€) à régler par le client.

Lancement de l'offre promotionnelle : **08/01/2019**

Fin de l'offre promotionnelle : 01/04/2019

Différences / avantages de l'offre promotionnelle :

- 20€ d'économie/mois soit 60€ d'économie en 3 mois et 50€ de frais fixes offerts. Un total de **110€ d'économie** via tous les canaux de vente.

Lien vers l'offre promotionnelle : http://www.sfr.lu/lu_fr/packs.html

1. NOM DE L'ENTREPRISE NOTIFIÉE	Eltrona Interdiffusion SA	
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 08/01/2019, tarifs en vigueur à partir du 08/01/2019

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

2.	NOM DE L'OFFRE	NET SFR 200
----	----------------	-------------

3.	CONTRAT	
3.1.	Lien vers les conditions contractuelles (particulières/générales)	www.sfr.lu/conditions-de-vente
3.2.	Description des services	Internet - Offre Internet 200 Mbps. - Le volume d'échange de données est illimité. - 30 adresses mails, 500Mo par boîte et 200 Mo d'espace personnel
3.3	Valable à partir du	08/01/2019
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]
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</p>	

de l'Équipement 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 €

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 terminer le service de manière unilatérale. Le client sera contacté avant que le contrat prenne fin.

4. COUT DE BASE

4.1 Abonnement mensuel	[€]	39 €/mois
4.2 Frais d'installation	[€]	99 €
4.3 Frais d'ouverture de ligne	[€]	50€ de frais d'activation + 60€ de frais de déplacement
4.4 Autre(s) frais	[€]	
4.5 Facture par email (réduction)	[€]	
4.6 Facture en ligne (Web-billing)	[€]	
4.7 Option(s)		

5. HAUT DEBIT/ULTRA HAUT DEBIT

5.1 Downstream Maximum	Mbit/s ou kbit/s	200 M
5.2 Downstream Moyen		150 M
5.3 Downstream Minimum		50 M
5.4 Upstream Maximum		10 M
5.5 Upstream Moyen		7,5 M
5.6 Upstream Minimum		2,5 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)		

9. FRAIS SUPPLÉMENTAIRES		
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		
<p>Suite au non-paiement du 1er rappel, les services peuvent être désactivés à distance et 50€ de frais seront rajoutés.</p> <p>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.</p> <p>Envoi en contentieux avec frais intérêts</p>		

13. DIVERS		

14. OPTIONS		