

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 téléphone	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 téléphone	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 téléphone	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 téléphone	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 téléphone	34 93 93 1
	e-mail	Billing.lu@sfr.eu
1.7. Site Web	www.SFR.lu	

Dernière mise à jour le 02/04/2019 - tarifs en vigueur à partir du 02/04/2019

Tous les prix sont à indiquer en € TVA comprise

2. Nom de l'offre	OPTION EMOTIONS	
3. Contrat		
3.1. Lien vers les conditions contractuelles (particulières/générales)	http://www.sfr.lu (section TV)	
3.2. Description des services	OPTION EMOTIONS – 9 chaînes	
3.3. Valable à partir du	02/04/2019	
3.4. Durée minimale d'engagement	[mois]	3 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 hrs ouvrables

3.8. Frais d'initialisation de l'offre	[€]	0 €
3.9. Rythme de facturation	[s/s]	Mensuel
3.10. Définition heures pleines (peak hours)		
3.11. Définition heures creuses (off-peak hours)		
3.12. Option(s) de paiement (à énumérer et décrire)	Le client paye sa facture suite à la réception par : <ul style="list-style-type: none">- Virement bancaire ou versement à la poste- Carte bancaire dans une de nos boutiques- Domiciliation chez SFR	
3.13. Résiliation du contrat (décrire)	Par lettre recommandée avec un préavis de 60 jours fin de mois	
3.14. 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. 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. 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 €		
3.14. Frais liés à la portabilité des numéros et autres identifiants		
3.15. Option(s) (à énumérer et décrire)	Location HD : 8.50 €/mois Enregistreur : 10.00 € / mois	
4. Coûts de base		
4.1. Abonnement mensuel	[€]	13,99 €
4.2. Frais d'installation	[€]	0 €
4.3. Frais d'ouverture de ligne	[€]	
4.4. Autre(s) frais (à énumérer et décrire)	[€]	0 €
4.5. Facture par email (Réduction)	[€]	

4.6. Facture en ligne (Webbiling)	[€]	
4.7. Option(s) (à énumérer et décrire)		
5. Frais supplémentaires		
5.1. Duplicata de la facture de base		5 €
6.2 Duplicata de la facture détaillée		5 €
5.2. Frais de déplacement		60 €
6. Frais supplémentaires		
6.1. Duplicata du contrat		0 €
6.2. Duplicata de la facture de base	[€]	5 €
6.3. Duplicata de la facture détaillée	[€]	5 €
7. Intervention technique		
7.1. Coûts horaires	[€/h]	
7.2. Facturation par heures, demi-heures, 15min,...	[min]	
7.3. Frais de déplacement	[€/km]	60 €
8. Procédure de « relance » (à énumérer et décrire)	[€]	
Dès envoi du 2^e rappel, des frais de rappel 15€ seront facturés		
9. Frais de récupération des créances (à énumérer et décrire)	[€]	
Suite au non-paiement du 1^{er} 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 de frais de 70 € de frais de déplacement pour non –paiement seront facturés.		
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]	Activation et Installation de la ligne obligatoire par un Technicien de SFR.	