

## FICHE SIGNALÉTIQUE D'UNE OFFRE GROUPEE – Version du

Offre promotionnelle : 49€/mois pendant 6 mois et les frais d'activation de 50€ sont offerts via tous les canaux de vente - 1<sup>er</sup> mois gratuit via le site internet

Lancement de l'offre promotionnelle : 12/06/2018

Fin de l'offre promotionnelle : 27/08/2018

Différences / avantages de l'offre promotionnelle :

- 12,99€ d'économie/mois soit 77,94€ d'économie en 6 mois et 50€ de frais fixes offerts. Un total de **127,94€ d'économie** en boutique, via la télévente et les distributeurs.
- 12,99€ d'économie/mois + un mois offert soit 113,95€ d'économie en 6 mois et 50€ de frais fixes offerts. Un total de **163,95€ d'économie via le site internet sfr.lu**.

Lien vers l'offre promotionnelle : [http://www.sfr.lu/lu\\_fr/packs.html](http://www.sfr.lu/lu_fr/packs.html)

1. NOM DE L'ENTREPRISE NOTIFIEE		SFR (Eltrona Interdiffusion SA)	
1.1.	Adresse	ELTRONA INTERDIFFUSION SA 4-8 rue de l'aciérie L-1112 Luxembourg	
1.2.	Helpdesk	numéro	34 93 93 1
	[Joignable de 9h à 18h du lundi au vendredi]	e-mail	helpdesk.internet@sfr.eu
1.3.	Service clientèle	numéro	26 10 23 01
	[Joignable de 9h à 18h du lundi au vendredi]	e-mail	billing.lu@sfr.eu
1.4.	Service technique	numéro	34 93 93 1
	[Joignable de 9h à 18h du lundi au vendredi]	e-mail	helpdesk.internet@sfr.eu
1.5.	Service réclamation/médiation	numéro	34 93 93 1
	[Joignable de 9h à 18h du lundi au vendredi]	e-mail	billing.lu@sfr.eu
		adresse	BP 1 L-8001 Strassen
1.6.	Service facturation	numéro	34 93 93 1
	[Joignable de 9h à 18h du lundi au vendredi]	e-mail	billing.lu@sfr.eu
1.7.	Site Web	www.sfr.lu	

Dernière mise à jour le 12/06/2018, tarifs en vigueur à partir du 20/04/2018

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

## FICHE SIGNALÉTIQUE D'UNE OFFRE GROUPEE – Version du

2.	NOM DE L'OFFRE	BOX SFR WHITE	
3.	CONTRAS		
3.1.	Lien vers les conditions contractuelles (particulières/générales)	www.sfr.lu/conditions-de-vente	
3.2	Description des services	TV - 106 chaines (dont 21 chaines HD) en qualité numériques - 62 chaines radio digitales - accès a la VOD  Internet - Offre Internet 50 Mbps. - Le volume d'échange de données est illimité. - 30 adresses mails, 500Mo par boîte et 200 Mo d'espace personnel  Téléphone Fixe - Communications illimitées, 24h/24h vers tous les numéros fixes au Luxembourg - Communication Illimitées vers les Mobiles Lux du Lundi au Vendredi 19h-8h, week-end et jours fériés  * Lors d'appels hors forfait téléphonique, un frais de valorisation mensuel unique de 1,02G est facturé.	
3.3	Valable â partir du	12/06/201 8	
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
3M0	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 (â énumérer et décrire)	Le client paye sa facture suite a la réception part - Virement bancaire ou versement a la poste - Carte bancaire dans une de nos boutiques - Domiciliation chez SFR	
3.13	Résiliation du contras	Par lettre recommandée avec un préavis de 30 jours fin de mois	
3.14	Les frais dus au moment de la résiliation du contras, pendant la période d'engagement sont de 101.74€ pour les engagements de 12 ou 24 mois et de 20 € pour les abonnements avec engagement de 3 mois. Les frais dus au moment de la résiliation sont de 0 € après la période d'engagement. 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 a la fin du Contrats, 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 a 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 SOOG 70 €		
3.15	Frais liés a la portabilité des numéros et autres identifiants gratuit		

# FICHE SIGNALÉTIQUE D'UNE OFFRE GROUPEE – Version du

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'écarter 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)

4. COUT DE BASE		
4.1 Abonnement mensuel	[€]	61,99 €/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)		

s. HAUT DEBIT/ULTRA HAUT DEBIT		
5.1 Downstream Maximum	Mbit/s ou kbit/s	50 M
5.2 Downstream Moyen		37,5 M
5.3 Downstream Minimum		12,5 M
5.4 Upstream Maximum		2 M
5.5 Upstream Moyen		1,5 M
5.6 Upstream Minimum		0,5 M
5.13 Volume mensuel gratuit	[Gbyte]	Illimité
5.14 Coûts de volume supplémentaire par tranche de Mbyte	[€/Mbyte]	/
5.15 Coûts pour une adresse IP Statique	[€]	23,96€
5.16 Coûts et type de l'équipement	[€]	/
5.17 Option(s)		

6.	TELEPHONIE FIXE
6.1	Service(s) intégré(s) dans l'offre : illimité vers fixe National 24h/24h 7j / 7j + National Mobile Illimité soir & week-end
6.2	Option(s) communications fixes
6.3	Tarifs hors forfait Lors d'appels hors forfait téléphonique, un frais de valorisation mensuel unique de 1,02G est facturé.

FICHE SIGNALETIQUE D'UNE OFFRE GROUPEE – Version du

6.4 Tarifs nationaux			
	Heures pleines*	Heures creuses**	Cout de connexion
De ligne fixe a ligne fixe  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 :	Gratuit      0,4€/min	Gratuit      0,02€/min	Gratuit      0,19€/min
De ligne fixe à ligne mobile	0,04€/min	0,21 €/min	0,19€/min
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	0,700 €	0,2390 €	0,1853 €
6.7 Tarifs numéros spéciaux			
EXTENSIONS	HEURES PLEINES* PRIX/MIN	HEURES CREUSES** PRIX/MIN	COUT DE CONNEXION PRIX/A PPEL
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		106 chaines
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	[€/km]	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 2ème 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.

**13. DIVERS****14. OPTIONS****1 - Option « Pays voisins et Portugal illimité soir et week-end » : 11,99 €**

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

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

**2 - 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

## FICHE SIGNALÉTIQUE D'UNE OFFRE GROUPEE – Version du

- 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.