

1. NOM DE L'ENTREPRISE NOTIFIÉE		SFR (Coditel Sàrl)	
1.1. Adresse		SFR 283 route d'Arlon L-8011 Strassen	
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 20/04/2018, tarifs en vigueur à partir du 20/04/2018
Tous les prix sont à indiquer en € (TVA comprise)

2. NOM DE L'OFFRE		NET SFR 100	
-------------------	--	-------------	--

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 100 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	20/04/2018	
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]	
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 Les frais dus au moment de la résiliation du contrat, 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 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 €	
3.15 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)	

4. COUT DE BASE		
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
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	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)		

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 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.
 Envoi en contentieux avec frais intérêts

13. DIVERS

14. OPTIONS