

# **CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE**

## **OFFRES 'Q1' – 08.01.2019.**

Les conditions particulières reprises ci-dessous peuvent déroger aux conditions générales de vente. Elles s'appliquent uniquement aux services spécifiques désignés et/ou aux promotions à partir du 08.01.2019 jusqu'au 01.04.2019 et ne visent d'aucune manière à modifier les conditions applicables aux abonnements conclus avant cette date.

### **OFFRES SOUMISES A CONDITIONS, RÉSERVÉES A CERTAINES LOCALITÉS :**

Aspelt – Asselscheuer – Berchem – Bivange – Blaschette – Bofferdange – Crauthem – Differdange – Ehlinge – Ernster – Flaxweiler – Frisange – Hellange – Helmdange – Hostert – Hunsdorf – Kockelscheuer – Lasauvage – Leudelage – Limpach – Livange – Lorentzweiler – Luxembourg – Mensdorf – Munsbach – Neuhaeusgen – Niederanven – Niedercorn – Oberanven – Obercorn – Olingen – Peppange – Pissange – Rameldange – Reckange-sur-Mess – Roedgen – Roeser – Roodt-sur-Syre – Schrassig – Schuttrange – Senningen – Senningerberg – Strassen – Uebersyren – Wickrange.

### **DUREE D'ENGAGEMENT :**

Tous nos abonnements (sauf convention contraire) sont conclus pour une durée indéterminée, avec une période initiale minimale d'engagement de 24 mois. Ils sont automatiquement prorogés pour une durée indéterminée, sauf résiliation conformément au paragraphe « Conditions de résiliation ».

Les options Emotions – Disney TV – Fun – Kabelkiosk – Option EN – Olà Lusofonia – Adulte – Pink TV et Hustler TV sont conclues pour une durée indéterminée, avec une période initiale minimale d'engagement de 3 mois. Les options Premium FR/DE – Sky (Starter, Film, Sport, Bundesliga), Betv, Voo Sport World sont conclues pour une durée indéterminée avec, quant à elles, une période initiale minimale d'engagement de 12 mois. L'ensemble de ces options sont automatiquement prorogées pour une durée indéterminée, sauf résiliation conformément au paragraphe « Conditions de résiliation ».

## **CONDITIONS PARTICULIERES TV & PACKS :**

Tarif TTC au 08.01.2019 hors consommation VOD. LA BOX DE SFR est en location pour 10,50€/mois. Elle est uniquement incluse dans le pack trio LA BOX SFR SILVER. Le nombre de décodeurs et/ou cartes est limité à 3 par ménage, il est nécessaire de placer un décodeur par prise. SFR Play\* est une offre SVOD facturée au prix mensuel de 8,99€ sans engagement. Uniquement disponible via le menu VOD de LA BOX SFR. Le Client peut résilier son abonnement SFR Play, quand il le souhaite, via son décodeur, en respectant le préavis des différents kiosques. Le nombre et la liste des chaînes et services est susceptible de varier en fonction de l'évolution de l'offre.

\*SFR décline toute responsabilité pour le service VOD (location film, abonnement Pack).

## **CONDITIONS PARTICULIERES INTERNET :**

Les débits Internet sont des débits annoncés. Le débit maximal et le débit disponible dépendent de plusieurs facteurs techniques. La vitesse de téléchargement internet dépend notamment de votre installation informatique, de votre câblage interne, de l'interface WiFi du router/modem et/ou du serveur consulté. La vitesse de téléchargement Internet dépend notamment de l'installation informatique, du câblage interne, de l'interface Wi-Fi du routeur/modem du Client et/ou du serveur consulté par le Client. Les vitesses de téléchargement Internet sont de type Best Effort. Ce débit est conditionné par des contraintes techniques liées à cette technologie. Aucune mesure visant à gérer et orienter le trafic n'est prise par SFR.

SFR prendra les dispositions nécessaires pour assurer de manière permanente et continue l'exploitation du réseau et des Services. SFR prendra également les dispositions nécessaires, dans les délais les plus brefs, pour remédier aux effets de toute défaillance du réseau pouvant dégrader la qualité des Services, susceptibles de porter atteinte à la sécurité ou à la vulnérabilité de toute ou partie de ses clients. SFR prendra les dispositions nécessaires, sauf en cas de force majeure ou d'un événement hors du contrôle de la Société, et sous réserve des éventuelles pannes et interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement des Services et des matériels. Ces interruptions se font, si possible, en dehors des heures de grande écoute des programmes ou de grande affluence d'utilisation des Services.

SFR met à la disposition du Client une assistance technique (par courrier, email ou téléphone). Le détail de cette assistance figure dans la rubrique "Contact" du Site Internet de SFR consultable à l'adresse suivante : [www.sfr.lu/contact](http://www.sfr.lu/contact).

En cas de dépassement du volume de transfert de données mensuel maximum inclus dans l'abonnement, SFR facture 2€ par tranche de 1 GB entamée.

**Règles de politique d'utilisation équitable (« Fair Use Policy ») :**

Les règles de politique d'utilisation équitable (« Fair Use Policy ») est un complément aux conditions générales et ne remplacent pas celles-ci en matière d'utilisation du service Internet. Dans le cas où le Client a, de par son contrat, droit à un usage illimité de l'Internet, le Client s'engage à respecter les règles de politique d'utilisation équitable, dont l'utilisation de l'Internet 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 droit à SFR de limiter le service de manière unilatérale. SFR pourra notamment, en cas de consommation mensuelle supérieure à 750 GB (download + upload) ou à 500 GB (en upload uniquement), limiter la vitesse de download du Client à 384 Kbps.

**CONDITIONS PARTICULIERES TELEPHONIE FIXE :**

L'abonnement au forfait illimité comprend toutes communications suivant une utilisation normale vers les numéros fixes locaux et nationaux 24h/24 et 7j/7 hors communications vers les mobiles, les numéros spéciaux, à l'international, les calling cards et au trafic vers Internet. Les forfaits illimités sont réservés à un usage privé, domestique et personnel du Client, à l'exclusion notamment d'une utilisation à des fins professionnelles ou commerciales ou de mise à disposition au profit de tiers. Le modem est mis à la disposition du Client gratuitement.

L'option National Mobile illimité comprend toutes communications vers tous les réseaux mobiles au Grand-Duché de Luxembourg du lundi au vendredi de 19h-8h, week-end et jours fériés.

L'option Fixe Pays voisins et Portugal illimité comprend toutes communications vers les numéros fixes du lundi au vendredi de 19h-8h, week-end et jours fériés (Belgique, Pays-Bas, France, Allemagne, Royaume-Uni et Portugal).

L'option Monde Illimité comprend toutes communications vers les numéros fixes vers Albanie, Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Bulgarie, Canada (fixe et mobile), Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Etats-Unis (fixe et mobile, y compris Alaska, Hawaï et Virgin Islands), Finlande, France (y compris Guadeloupe, Guyane française, Martinique, Mayotte et Ile de la Réunion), Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Israël, Italie, Vatican, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Malte, Monaco, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal (y compris Açores et Madère), Roumanie, Royaume-Uni (y compris Gibraltar, pas d'autres destinations du Royaume-Uni), San Marino, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, République Tchèque et Turquie de 19h-8h, week-end et jours fériés.

## **CONDITIONS DE VENTE DE L'OFFRE LA BOX DE SFR SILVER**

OFFRE RÉSERVÉE AUX NOUVEAUX CLIENTS PARTICULIERS SELON ZONE GÉOGRAPHIQUE ET ÉLIGIBILITÉ TECHNIQUE. Offre valable pour toute nouvelle souscription entre le 08.01.2019 et le 01.04.2019.

Le pack **LA BOX SFR SILVER** est à 39€ par mois pendant 6 mois puis à 68,99€ par mois.

Le premier mois d'abonnement d'une valeur de 39€ ainsi que les frais d'activation, de raccordement et de mise en service d'une valeur de 209€ sont offerts pour toute nouvelle souscription au pack LA BOX SFR SILVER sur notre site Internet [sfr.lu](http://sfr.lu).

Les frais d'activation, de raccordement et de mise en service d'une valeur de 209€ sont offerts pour toute nouvelle souscription au pack LA BOX SFR SILVER en boutique, via la télévente entrante et les distributeurs.

## **CONDITIONS DE VENTES DES OFFRES DUO**

OFFRES RÉSERVÉES AUX NOUVEAUX CLIENTS PARTICULIERS SELON ZONE GÉOGRAPHIQUE ET ÉLIGIBILITÉ TECHNIQUE. Offres valables pour toute nouvelle souscription entre le 08.01.2019 et le 01.04.2019.

### **DUO SFR SILVER (NET 100 + TV)**

Le pack **DUO SFR SILVER TV+NET** est à 29€ par mois pendant 6 mois puis à 53€ par mois.

Le premier mois d'abonnement d'une valeur de 29€ ainsi que les frais de raccordement et de mise en service d'une valeur de 159€ sont offerts pour toute nouvelle souscription au pack DUO SFR SILVER TV+NET sur notre site Internet [sfr.lu](http://sfr.lu). Les frais d'activation d'une valeur de 50€ sont à régler par le client.

Les frais de raccordement et de mise en service d'une valeur de 159€ sont offerts pour toute nouvelle souscription au pack DUO SFR SILVER TV+NET en boutique, via la télévente entrante et les distributeurs. Les frais d'activation d'une valeur de 50€ sont à régler par le client.

## **DUO SFR SILVER (NET 100 + TEL)**

Le pack duo LA BOX SFR SILVER (NET 100+TEL) est à 49€ par mois. Les frais d'activation, de mise en service et de raccordement d'une valeur totale de 209€ seront facturés pour toute nouvelle souscription à cette offre duo.

## **CONDITIONS DE VENTES DES OFFRES SOLO**

OFFRES RÉSERVÉES AUX NOUVEAUX CLIENTS PARTICULIERS SELON ZONE GÉOGRAPHIQUE ET ÉLIGIBILITÉ TECHNIQUE. Offres valables pour toute nouvelle souscription entre le 08.01.2019 et le 01.04.2019.

### **TV SFR SILVER**

L'offre TV SFR SILVER est à 31,98€ par mois (hors location décodeur). Les frais d'activation, de mise en service et de raccordement d'une valeur totale de 209€ seront facturés pour toute nouvelle souscription à cette offre solo.

### **TV SFR BLACK**

L'offre TV SFR SILVER est à 49€ par mois (hors location de décodeur). Les frais d'activation, de mise en service et de raccordement d'une valeur totale de 209€ seront facturés pour toute nouvelle souscription à cette offre solo.

### **NET SFR 200**

L'offre NET SFR 200 est à 19€ par mois pendant 3 mois puis 39€ par mois. Les frais d'activation d'une valeur de 50€ sont offerts pour toute nouvelle souscription à cette offre solo. Le déplacement du technicien et les frais de mise en service d'une valeur totale de 159€ seront facturés en cas d'installation des services par un technicien

### **FIXE SFR SILVER**

L'offre FIXE SFR SILVER est à 21,99€ par mois. Les frais d'activation, de mise en service et de raccordement d'une valeur totale de 209€ seront facturés pour toute nouvelle souscription à cette offre solo.

## **FRAIS DE RACCORDEMENT / INSTALLATION :**

Les frais de raccordement sont facturés 99€. Est inclus dans les frais de raccordement, la mise en conformité de l'installation du Client au réseau SFR (maximum 10 mètres de câblage).

Les frais de reconnexion sont facturés 99€. Sont inclus dans les frais de reconnexion, la remise en service d'une installation existante sans modification et le contrôle de la disponibilité des chaînes analogiques. Les frais de reconnexion/raccordement de 99€ et les frais de déplacement de 60€ ne comprennent pas les frais d'activation de 50€, frais d'activation qui sont facturés au Client dès l'ouverture de la ligne du Client à un service SFR.

Les spécificités techniques minimales requises pour la réception des contenus audiovisuels SFR, sont disponibles dans la rubrique décodeur TV. Le nombre de décodeurs et/ou cartes est limité à 3 par ménage et il est nécessaire de placer un décodeur par prise. Toute utilisation du service vaut acceptation des conditions de vente SFR.

## **RESILIATION:**

### **1. Préavis**

- Pendant la période minimale d'engagement :

La résiliation de l'abonnement 24 mois (ou 12 mois) est possible moyennant un préavis de 30 jours fin de mois avant le terme de la période minimale d'engagement. Pour les options (engagement de 3 mois), la résiliation est possible moyennant un préavis de 60 jours fin de mois avant le terme de la période minimale d'engagement.

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.

Le contrat étant conclu avec une période minimale d'engagement, il est, sauf convention contraire, automatiquement prorogé pour une durée indéterminée, sauf résiliation conformément aux délais de préavis et formalités de résiliation précisés ci-dessus.

- A l'issue de la période minimale d'engagement :

La résiliation du contrat à durée indéterminée est possible à tout moment, pour les abonnements moyennant un préavis de 30 jours (fin de mois), et pour les options moyennant un préavis de 60 jours (fin de mois).

## **2. Formes de la résiliation**

Toute notification de résiliation doit être adressée à SFR par lettre recommandée avec accusé de réception, à l'adresse 283, route d'Arlon, L-8011 STRASSEN.

## **3. Frais de résiliation**

En cas de résiliation notifiée à SFR pendant la période minimale d'engagement, des frais de résiliation sont facturés et dus.

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.

## **NON RESTITUTION & ENDOMMAGEMENT DU MATERIEL MIS A DISPOSITION OU LOUÉ:**

En cas de mise à disposition ou location d'une Box, d'un modem et/ou de tout autre matériel, des frais sont facturés si le Client ne restitue pas le matériel un mois après la date de résiliation du contrat ou si le matériel restitué est endommagé.

Le montant de ces frais varie selon le type de matériel, à savoir :

- pour une Cablebox SD : frais de 100€ ;
- pour un décodeur Cablebox HD : frais de 129€ ;
- pour un décodeur Cablebox disque dur : frais de 249€ ;
- pour un décodeur LA BOX DE SFR : frais de 249€ ;
- pour un disque du 160GB : frais de 50€ ;
- pour un disque dur 320GB : frais de 60€ ;
- pour un disque dur 500GB 70€, un lecteur BluRay : frais de 149€ ;
- pour une carte accès TV : frais de 20€ ;
- et pour un modem : frais de 100€.