

Offre promotionnelle : ☐Lancement de l'offre promotionnelle : Fin de l'offre promotionnelle :

Différences / avantages de l'offre promotionnelle :

Lien vers l'offre promotionnelle :

1. Nom de l'entreprise notifiée	TELEDISTRIBUTION-WALFERDANGE ASBL	
1.1. Adresse	7, ROUTE DE DIEKIRCH, L-7220 WALFERDANGE	
1.2. Helpdesk [secrétariat joignable de 08h à 11h, du LUN au JEU et de 13h30 à 16h30 le VEN et Service technique joignable de 08h à 12h et de 13h à 21h du LUN au VEN et de 12h à 22h SAM, DIM et jours fériés)	numéro téléphone	33 07 77/secrétariat Télédistribution 33 98 71/service technique
	e-mail	telewalfer@telewalfer.lu et technik@walfer.net
1.3. Service clientèle [joignable de 08h à 11h, du LUN au JEU et de 13h30 à 16h30 le VEN]	numéro téléphone	33 07 77/secrétariat Télédistribution
	e-mail	telewalfer@telewalfer.lu
1.4. Service technique [joignable de 08h à 12h et de 13h à 21h du LUN au VEN et de 12h à 22h SAM, DIM et jours fériés]	numéro téléphone	33 98 71 (Electricité Gaston Meyer)
	e-mail	technik@walfer.net
1.5. Service réclamation/médiation [secrétariat joignable de 08h à 11h, du LUN au JEU et de 13h30 à 16h30 le VEN et Service technique joignable de 08h à 12h et de 13h à 21h du LUN au VEN et de 12h à 22h SAM, DIM et jours fériés)	numéro téléphone	33 07 77/secrétariat Télédistribution 33 98 71/service technique
	e-mail	telewalfer@telewalfer.lu et technik@walfer.net
	adresse	7, ROUTE DE DIEKIRCH, L-7220 WALFERDANGE
1.6. Service facturation [joignable de 08h à 11h, du LUN au JEU et de 13h30 à 16h30 le VEN]	numéro téléphone	33 07 77/secrétariat Télédistribution
	e-mail	telewalfer@telewalfer.lu
1.7. Site Web	www.telewalfer.lu	

Dernière mise à jour le 08.08.2015, tarifs en vigueur à partir du 24.02.2015

Tous les prix sont à indiquer en € TVA comprise

1. Nom de l'offre	walfer.net 20/1	
2. Contrat		
2.1. Lien vers les conditions contractuelles (particulières/générales)	http://www.telewalfer.lu/userfiles/files/141209_RegAdmin_TVIPVoIP_R-V.pdf	
2.2. Description du service	Accès à Internet à très haut débit	
2.3. Valable à partir du	Installation du modem	
2.4. Durée minimale d'engagement	[mois]	12
2.5. Délai contractuel de fourniture	[jours]	
2.6. Délai commercial de fourniture	[jours]	10
2.7. Délai contractuel de levée de dérangement	[heures]	
2.8. Frais d'initialisation de l'offre	[€]	49 (avec abo TV) / 99 (sans abo TV)
2.9. Définition heures pleines (peakhours)		
2.10. Définition heures creuses (off-peakhours)		
2.11. Option(s) de paiement (à énumérer et décrire)	paiement mensuel par domiciliation	
2.12. Vitesse de téléchargement maximale	Mbit/s ou kbit/s	20 Mbit
2.13. Vitesse de téléchargement garantie (download)		
2.14. Vitesse de chargement maximale		1 Mbit
2.15. Vitesse de chargement garantie (upload)		
2.16. Volume mensuel gratuit	Gbyte	Illimité (fair use)

2.17. Résiliation du contrat (décrire)		
par écrit, à tout moment ; si les 12 mois de durée minimale ne sont pas encore accomplis > décompte fait		
2.18. Frais dus au moment de la résiliation du contrat, y compris le recouvrement des coûts liés aux équipements terminaux		
2.19. Options (à énumérer et décrire)		
3. Coûts du service		
3.1. Abonnement mensuel	[€]	19 EUR (avec abo TV) / 25 EUR (sans abo TV)
3.2. Coûts de volume supplémentaire par tranche	[€/Mbyte]	inapplicable
3.3. Matériel supplémentaire	[€]	modem câble gratuit/Modem wifi à 79 EUR ou à 169 EUR
3.4. Modification de l'identifiant (User ID)	[€]	
3.5. Changement de l'ISP (d'un ISP tiers vers un autre ISP tiers)		
3.6. Mise à disposition d'une adresse IP fixe		
3.7. Changement d'adresse de facturation	[€]	
3.8. Options (à énumérer et décrire)		
4. Coûts et modes de facturation (à énumérer et décrire)		
Facturation mensuelle par e-mail avec domiciliation, + 1,25 EUR pour envoi facture par courrier		
5. Frais d'activation et d'installation		
5.1. Frais d'activation	[€]	49 EUR (avec abo TV) / 99 EUR (sans abo TV)
5.1.1. Sans aide à domicile	[€]	
5.1.2. Avec aide à domicile	[€]	
5.2. Autre(s) frais (à énumérer et décrire)		
6. Frais supplémentaires		
6.1. Duplicata du contrat	[€]	0
6.2. Duplicata de la facture de base	[€]	0
6.3. Duplicata de la facture détaillée	[€]	0
7. Intervention technique		
7.1. Coûts horaires	[€/h]	Facturé par le service technique
7.2. Facturation par heures, demi-heures, 15min, ...	[min]	Facturé par le service technique
7.3. Frais de déplacement	[€]/km	Facturé par le service technique
8. Procédure de « relance » (à énumérer et décrire)		
1) 1 ^{er} rappel par écrit 30 jours après la facture		
2) 2 ^e rappel par lettre recommandée 45 jours après la facture		
3) déconnexion et procédure de recouvrement 60 jours après la facture		
9. Frais de récupération des créances (à énumérer et décrire)		
Frais de 2 ^e rappel : 7,50 EUR ; coûts réels de la procédure de recouvrement		
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]	Accès à Internet par câble de télédistribution à l'aide d'un modem-câble DOCSIS homologué par et enregistré auprès de Télédistribution Walferdange asbl	
11. Options (à énumérer et décrire)		