

Fiche signalétique d'un service d'accès Internet haut débit/ultra haut débit

Offre promotionnelle :

Lancement de l'offre promotionnelle :

Fin de l'offre promotionnelle :

Différences / avantages de l'offre promotionnelle :

Lien vers l'offre promotionnelle :

| Nom de l'entreprise notifiée | POST TELECOM S.A. | |
|---|--|---|
| Adresse | 1, Rue Emile Bian L-2996 Luxembourg | |
| Helpdesk [joignable 24h/24, 7j/7] | numéro téléphone | 8002 8004 à partir du réseau fixe luxembourgeois ou à partir d'un mobile POST et du réseau POST |
| | e-mail | Formulaire de contact à partir du site www.post.lu |
| Service clientèle [joignable 24h/24, 7j/7] | numéro téléphone | 8002 8004 à partir du réseau fixe luxembourgeois ou à partir d'un mobile POST et du réseau POST |
| | e-mail | Formulaire de contact à partir du site www.post.lu |
| Service technique [joignable 24h/24, 7j/7] | numéro téléphone | 8002 8004 à partir du réseau fixe luxembourgeois ou à partir d'un mobile POST et du réseau POST |
| | e-mail | Formulaire de contact à partir du site www.post.lu |
| Service réclamation/médiation [joignable 24h/24, 7j/7] | numéro téléphone | 8002 8004 à partir du réseau fixe luxembourgeois ou à partir d'un mobile POST et du réseau POST |
| | e-mail | Formulaire de contact à partir du site www.post.lu |
| | adresse | 1, rue Emile Bian L-2996 Luxembourg |
| Service facturation [joignable 24h/24, 7j/7] | numéro téléphone | 8002 8004 à partir du réseau fixe luxembourgeois ou à partir d'un mobile POST et du réseau POST |
| | e-mail | Formulaire de contact à partir du site www.post.lu |
| Site Web | www.post.lu | |

Dernière mise à jour le 30/11/2017, tarifs en vigueur à partir du 01/01/2018.

Tous les prix sont à indiquer en EURO TVA (17%) comprise.

| | | |
|--|---|---|
| 2. Nom de l'offre | LuxFibre | |
| 3. Contrat | | |
| 3.1. Lien vers les conditions contractuelles (particulières/générales) | http://www.post.lu ou directement via www.post.lu/particuliers/conditions-des-offres | |
| 3.2. Description du service | <p>LuxFibre est un produit d'accès à différentes plates-formes de services de POST :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 adresse IP privée dynamique pour l'accès Internet LuxFibre : connectivité Internet à « Ultra Haut Débit ». - accès Voix LuxFibre : accès au réseau téléphonique public. - accès Messagerie Electronique : compte e-mail de type « pt.lu ». <p>Les caractéristiques de base de ce produit ont été conçues essentiellement pour un usage privé et/ou familial.</p> | |
| 3.3. Valable à partir du | Disponible dès à présent | |
| 3.4. Durée minimale d'engagement | [mois] | 12 mois / 24 mois |
| 3.5. Délai contractuel de fourniture | [jours] | Dans les meilleurs délais en fonction des caractéristiques de la ligne et des disponibilités des équipes techniques |
| 3.6. Délai commercial de fourniture | [jours] | Dans les meilleurs délais en fonction des caractéristiques de la ligne et des disponibilités des équipes techniques |

Fiche signalétique d'un service d'accès Internet haut débit/ultra haut débit

| | | |
|---|------------------|---|
| 3.7. Délai contractuel de levée de dérangement | [heures] | Dans les meilleurs délais en fonction des caractéristiques de la ligne et des disponibilités des équipes techniques |
| 3.8. Frais d'initialisation de l'offre | [€] | Voir point 6. Frais d'activation et d'installation |
| 3.9. Définition heures pleines (peak hours) | Non applicable | |
| 3.10. Définition heures creuses (off-peak hours) | Non applicable | |
| 3.11. Option(s) de paiement (à énumérer et décrire) : Les factures POST TELECOM S.A. sont, sauf stipulation contraire, intégralement payables dès réception. Les factures sont en principe débitées par ordre de domiciliation du compte bancaire indiqué par le client. | | |
| 3.12. Vitesse de téléchargement maximale (download) | Mbit/s ou Gbit/s | LuxFibre XS : 20 Mbit/s* LuxFibre S : 30 Mbit/s LuxFibre M : 100 Mbit/s LuxFibre L : 200 Mbit/s LuxFibre XL : 1 Gbit/s *Uniquement disponible pour les clients techniquement non éligibles aux offres LuxFibre S/M/L/XL |
| 3.13. Vitesse de téléchargement garantie (download) | | Non garantie |
| 3.14. Vitesse de chargement maximale (upload) | | LuxFibre XS: 768 Kbit/s* LuxFibre S : 10 Mbit/s LuxFibre M : 50 Mbit/s LuxFibre L : 100 Mbit/s LuxFibre XL : 500 Mbit/s *Uniquement disponible pour les clients techniquement non éligibles aux offres LuxFibre S/M/L/XL |
| 3.15. Vitesse de chargement garantie (upload) | | Non garantie |
| 3.16. Volume mensuel gratuit | GByte | LuxFibre XS: 20 GBytes * LuxFibre S : 30 GBytes LuxFibre M: 50 GBytes LuxFibre L : 100 GBytes LuxFibre XL: 200 GBytes *Uniquement disponible pour les clients techniquement non éligibles aux offres LuxFibre S/M/L/XL |
| 3.17. Résiliation du contrat Le client peut résilier un service en adressant sa notification de résiliation signée auprès de l'entreprise avec un préavis minimum de quinze (15) jours. En cas de résiliation, toutes les sommes dues par le client seront immédiatement exigibles. Les prix peuvent être modifiés en cours d'exécution du contrat. Toute modification de prix est notifiée au client et ouvre droit à résiliation selon les modalités suivantes : le client pourra, moyennant l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception à l'entreprise dans les trente (30) jours suivant la notification, résilier avec effet immédiat et sans frais le ou les services concernés par cette modification. En tout état de cause, le client ne peut prétendre à une quelconque indemnité de ce fait et reste redevable du paiement des montants dus à l'entreprise jusqu'à cette date. Passé ce délai de trente (30) jours, la modification susvisée sera considérée comme étant acceptée par le client. | | |
| 3.18. Frais dus au moment de la résiliation du contrat, y compris le recouvrement des coûts liés aux équipements terminaux. Pas de frais mais en cas de résiliation, toutes les sommes dues par le client seront immédiatement exigibles. | | |
| 3.19. Options : ✓ attribution d'une adresse IPv4 publique de type dynamique ou de type fixe (permettant que l'adresse IP publique attribuée au client soit toujours identique); ✓ transfert illimité de la quantité de données mensuelles sur le réseau Internet ; | | |

Fiche signalétique d'un service d'accès Internet haut débit/ultra haut débit

| | |
|--|--|
| ✓ | mise à disposition de deux canaux de transmission supplémentaires sur le service de téléphonie publique de POST ; |
| ✓ | mise à disposition de un à sept numéros géographiques supplémentaires ; |
| ✓ | package facilités voix ; |
| ✓ | service de sécurité Internet « Protection Web » ; |
| ✓ | Migration d'une connexion LuxFibre existante sur cuivre vers fibre sur demande client* <i>*Uniquement si une liaison fibre est disponible dans le réseau et l'adresse concernés</i> |
| ✓ | Forfaits de communication (usage résidentiel); |
| - | National illimité fixe-fixe POST et vers le réseau mobile POST les soirs et WE |
| - | International : 120 min fixe-fixe zone 1 |
| ✓ | Protection Web |
| ✓ | Protection Mail |
| - | Integral |
| Certaines options reprises ci-dessus sont comprises gratuitement dans l'abonnement de base pour les clients bénéficiant de la formule Integral : | |
| ✓ | transfert illimité de la quantité de données mensuelles sur le réseau Internet ; |
| ✓ | Forfaits de communication (usage résidentiel); |
| - | National illimité fixe-fixe POST et vers le réseau mobile POST les soirs et WE |
| - | International : 120 min fixe-fixe zone 1 |

| 4. Coûts du service | | |
|---------------------|--|---|
| 4.1. | Abonnement mensuel | [€] 48 €* / 56,99 € / 61,99 € / 76,99 € / 151,99 € *Uniquement disponible pour les clients techniquement non éligibles aux offres LuxFibre S/M/L/XL |
| 4.2. | Coûts de volume supplémentaire par tranche | [ct/Mbyte] 0,1 ct par MByte supplémentaire avec limite de facturation à 50 € supplémentaires par mois |
| 4.3. | Matériel supplémentaire | [€] - Equipement d'accès « HomeServer » : 139 € si lié à un abonnement LuxFibre avec une durée d'engagement de 12 mois* ; 99 € si lié à un abonnement LuxFibre avec une durée d'engagement de 24 mois* ; 69 € pour toute nouvelle souscription au service PostTV pour une durée d'engagement de 12 mois* ; 39 € pour toute nouvelle souscription au service PostTV pour une durée d'engagement de 24 mois*. *Ces offres sont réservées aux clients ne disposant pas encore de HomeServer ou qui prolongent leur contrat. |
| 4.4. | Modification de l'identifiant (User ID) | [€] Non disponible |
| 4.5. | Changement de l'ISP (d'un ISP tiers vers un autre ISP tiers) | [€] Non disponible |
| 4.6. | Mise à disposition d'une adresse IP fixe | [€] Initialisation : 112,00 € Abonnement : 29,25 € par mois |

Fiche signalétique d'un service d'accès Internet haut débit/ultra haut débit

| | | | |
|--------|--|--------|---|
| 4.7. | Changement d'adresse de facturation | [€] | Gratuit |
| 4.8. | Options : | | |
| | - Flat « Volume mensuel illimité » | | 9,99 € par mois (gratuit avec Integral) |
| | - Adresse IP fixe : | | |
| | Initialisation | | 112,00 € |
| | Abonnement | | 29,25 € par mois |
| | - Adresse IP publique dynamique | | 2,00 € par mois |
| | - Ouverture à 3 communications simultanées | | 6,90 € par mois |
| | - Numéro téléphonique supplémentaire (max. : 7) | | 1,43 € par mois* |
| | <i>*uniquement avec l'option 3 communications simultanées</i> | | |
| | - Pack facilités Voix | | 2,50 € par mois** |
| | <i>**gratuit avec option Ouverture à 3 communications simultanées</i> | | |
| | - Forfait national de fixe vers fixe P&T et vers LUXGSM | | 10,00 € par mois (gratuit avec Integral) |
| | - Forfait 120 minutes fixe vers fixe international (Zone 1) : | | 10,00 € par mois (gratuit avec Integral) |
| | - Protection Web | | 3,00 € par mois |
| | - Protection Mail | | 2,00 € par mois |
| | - Migration d'une connexion LuxFibre existante sur cuivre vers fibre sur demande client : | | frais réels + frais de déplacement*** |
| | <i>***Uniquement si une liaison fibre est disponible dans le réseau et l'adresse concernés</i> | | |
| 5. | Coûts et modes de facturation | | |
| 6. | Frais d'activation et d'installation | | |
| 6.1. | Frais d'activation | [€] | |
| 6.1.1. | Sans aide à domicile | [€] | - 49,99 Le kit d'installation DIY Luxfibre permet aux clients d'installer eux-mêmes le service Luxfibre. Le Kit comprend les frais d'activation. Il est disponible pour les clients qui désirent s'abonner à Luxfibre, dans la limite de l'éligibilité. |
| 6.1.2. | Avec aide à domicile | [€] | Activation du service : 95 € Forfait de 109 euros par prise installée, 25 mètres de câblage inclus. Câblage supplémentaire 5,85 € / mètre |
| 6.2. | Autre(s) frais | | |
| | Raccordement au réseau des télécommunications : Voir Liste de prix des services de Télécommunication de POST Telecom S.A. Installation du câblage interne : Voir Liste de prix câblage interne de POST Telecom S.A. | | |
| 7. | Frais supplémentaires | | |
| 7.1. | Duplicata du contrat | [€] | Gratuit |
| 7.2. | Duplicata de la facture de base | [€] | 1,43 € |
| 7.3. | Duplicata de la facture détaillée | [€] | 14,25 €/mois/raccordement pour facture rétroactive, dans la limite des 6 derniers mois |
| 8. | Intervention technique | | |
| 8.1. | Coûts horaires | [€/h] | 114,05 € |
| 8.2. | Facturation par heures, demi-heures, 15min,... | [min] | 28,51 €/15 min. |
| 8.3. | Frais de déplacement | [€/km] | 57,12 € (forfait de déplacement) |
| 9. | Procédure de « relance » | | |
| | Rappel de paiement mensuel | | |
| 10. | Frais de récupération des créances | | |
| | 25€ dans le cadre d'une procédure judiciaire, sinon gratuit | | |
| 11. | Divers | | |
| | Caractéristiques techniques principales [par principal il faut comprendre celles qui sont | | Non applicable |

Fiche signalétique d'un service d'accès Internet haut débit/ultra haut débit

| | |
|---|--|
| 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] | |
| 12. Options | |
| | |