

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	LuxDSL / SpeedSurf	
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>LuxDSL / SpeedSurf est un produit d'accès à différentes plates-formes de services:</p> <ul style="list-style-type: none"> - accès Internet LuxDSL / SpeedSurf : connectivité Internet à « Haut Débit ». - 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	[€]	Gratuit
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 kbit/s	8 Mbit/s / 12 Mbit/s / 20 Mbit/s
3.13.	Vitesse de téléchargement garantie (download)		Non garantie
3.14.	Vitesse de chargement maximale (upload)		512 Kbit/s / 640 Kbit/s / 768 Kbit/s
3.15.	Vitesse de chargement garantie (upload)		Non garantie
3.16.	Volume mensuel gratuit	GByte	2 GBytes / 15 GBytes / Illimité (For Professionals Standard)
3.17.	<p>Résiliation du contrat</p> <p>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.</p> <p>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.</p>		
3.18.	<p>Frais dus au moment de la résiliation du contrat, y compris le recouvrement des coûts liés aux équipements terminaux.</p> <p>Pas de frais mais en cas de résiliation, toutes les sommes dues par le client seront immédiatement exigibles.</p>		
3.19.	Options		
	<ul style="list-style-type: none"> - Adresse IP fixe - Protection Web - Protection Mail 		
4. Coûts du service			
4.1.	Abonnement mensuel	[€]	Prix standard: 31,50 €/49,82 €/ 82,37 € Prix avec Integral : 28,45 € / 42,80 € / 69,55 €
4.2.	Coûts de volume supplémentaire par tranche	[ct/MByte]	0,30 ct par MByte supplémentaire
4.3.	Matériel supplémentaire	[€]	Equipement d'accès «POST HomeServer» : 259€
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 € Abonnement : 29,25 € par mois
4.7.	Changement d'adresse de facturation	[€]	Gratuit

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

4.8. Options		
- Adresse IP fixe :		
Initialisation		112 €
Abonnement		29,25 € par mois
- Protection Web		3,00 € par mois
- Protection Mail		2,00 € par mois
5. Coûts et modes de facturation		
Les factures 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.		
6. Frais d'activation et d'installation		
6.1. Frais d'activation	[€]	Activation du service : gratuite
6.1.1. Sans aide à domicile	[€]	gratuit
6.1.2. Avec aide à domicile	[€]	50 € (gratuit avec Integral)
6.2. Autre(s) frais		
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 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].	<ul style="list-style-type: none"> - Maison / immeuble raccordé au réseau de télécommunications de POST - Ligne PSTN ou ISDN de base - Éligibilité au service LuxDSL / SpeedSurf : l'éligibilité peut être vérifiée en ligne sur www.post.lu sur base du numéro de téléphone du client. - Activation du service sur les plateformes et équipements d'accès de POST. 	

12. Options