



SUDSTROUM S.à r.l. & Co S.e.c.s.

11, rue de Luxembourg
L-4220 Esch-sur-Alzette

www.sudstrom.lu

(+352)26 783 787 - 686 | backoffice@sudstrom.lu

ESCH RELAX L

Récapitulatif contractuel

Le présent récapitulatif contractuel énonce les principaux éléments de la présente offre de services, comme l'exige le droit de l'UE⁽¹⁾. Il permet de comparer des offres de services. Des informations complètes sur le service figurent dans d'autres documents.

Services et équipements

L'offre Esch Relax L comprend un service internet fixe, dont l'utilisation du réseau est illimitée et un accès à la TV avec la fonction Pause et Replay, sur quatre appareils en simultanés, plus de 100 chaînes en HD mais aussi plus de 1700 films en VOD, avec une possibilité d'enregistrement jusqu'à 100 heures⁽²⁾ et la TV en direct partout. Cette offre n'est valable que sur le territoire d'Esch-sur-Alzette.

Débits du service internet et voies de recours

	Download	Upload
Vitesse minimale	10	1
Vitesse normalement disponible	Heures de pointe, au moins 30% du débit maximal. Heures creuses, au moins 70% du débit maximal.	Heures de pointe, au moins 30% du débit maximal. Heures creuses, au moins 70% du débit maximal.
Vitesse maximale	1000	50

Pour plus d'informations concernant les débits, veuillez consulter la fiche relative à la « Neutralité de l'internet » sur notre site internet www.sudstrom.lu. Pour toute réclamation sur les performances, le Client peut adresser sa demande accompagnée de toutes les pièces justificatives, par email à : backoffice@sudstrom.lu ou par courrier recommandé à : Sudstrom S.à r.l & Co S.e.c.s., 11 Rue de Luxembourg, L-4220 Esch-sur-Alzette. En cas d'insatisfaction ou d'absence de réponse suivant un délai de trente jours à compter de la date de réception de la demande complète, le Client peut introduire gratuitement une demande de médiation auprès de l'Institut Luxembourgeois de Régulation (ILR). Le recours à la voie judiciaire reste également ouvert.

Prix

Le prix est de 83€⁽³⁾ TTC/mois. Chaque Client peut louer un modem Fritz!Box 6660 pour 6€ TTC/mois, s'il ne dispose pas de son propre modem et/ou une box IPTV pour 5€ TTC/mois s'il ne dispose pas de sa propre box IPTV. Pour tous autres services additionnels, veuillez consulter la liste des prix sur notre site internet : www.sudstrom.lu.

Durée, renouvellement et résiliation

L'offre Esch Relax L a une durée d'engagement minimale de 24 mois. Au-delà des 24 mois, l'abonnement se poursuit tacitement pour une durée indéterminée. Les options souscrites par le Client peuvent avoir une durée contractuelle différente de l'offre elle-même. En cas de résiliation anticipée par le Client avant le terme des 24 mois, ce dernier est tenu de payer les mensualités à courir jusqu'au terme de l'engagement initial convenu. Dans les autres cas, le Client peut résilier son abonnement sans frais avant le 25^{ème} jour du mois en cours avec prise d'effet pour ce même mois ou, après le 25^{ème} jour du mois en cours, pour le mois suivant. La restitution du matériel pris en location est aux frais du Client. Des frais additionnels seront facturés en cas de non-restitution ou de restitution partielle ou défectueuse du matériel pris en location.

Caractéristiques à l'intention des utilisateurs finaux handicapés : Non applicable

Autres informations

Pour tous renseignements liés à la présente offre ou à toute autre offre proposée par Sudstrom, le Client peut à tout moment consulter et/ou télécharger tous documents/informations utiles s'y rapportant sur notre site internet : www.sudstrom.lu.

¹Article 102, paragraphe 3, de la directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen (JO L 321 du 17.12.2018, p. 36).

²Les enregistrements sont disponibles pendant un (1) an à compter de leur date d'enregistrement, après quoi ils seront automatiquement supprimés.

³Tarif applicable pendant la durée de l'engagement.