



**SUDSTROUM S.à r.l. & Co S.e.c.s.**

11, rue de Luxembourg  
L-4220 Esch-sur-Alzette  
[www.sudstrom.lu](http://www.sudstrom.lu)

(+352)26 783 787 - 686 | [backoffice@sudstrom.lu](mailto:backoffice@sudstrom.lu)

**ESCH SPEED 200 Mbit/s**

## Récapitulatif contractuel

Le présent récapitulatif contractuel énonce les principaux éléments de la présente offre de services, comme l'exige le droit de l'UE<sup>(1)</sup>. 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 Speed 200 Mbit/s inclut un service internet fixe, dont l'utilisation du réseau est illimitée. 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               | 200                                                                                             | 20                                                                                              |

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](http://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](mailto: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 37€<sup>2</sup>TTC/mois. Chaque Client peut louer un modem Fritz!Box 6660 pour 6€ TTC/mois, s'il ne dispose pas de son propre modem. Pour tous autres services additionnels, veuillez consulter la liste des prix sur notre site internet : [www.sudstrom.lu](http://www.sudstrom.lu).

### Durée, renouvellement et résiliation

L'offre Esch Speed 200 Mbit/s 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, le Client 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<sup>ème</sup> jour du mois en cours avec prise d'effet pour ce même mois ou, après le 25<sup>ème</sup> 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](http://www.sudstrom.lu).

<sup>1</sup>Article 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).

<sup>2</sup>Tarif applicable pendant la durée de l'engagement.