



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 SPEED 500 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⁽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 Speed 500 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	500	30

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 43€²TTC/mois. Chaque Client peut louer un modem Fritz!Box 660 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.

Durée, renouvellement et résiliation

L'offre Esch Speed 500 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^{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).

²Tarif applicable pendant la durée de l'engagement.