



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

ID identifiant unique : ESCH Relax

Applicable à partir du 01/08/2026

Fiche signalétique

ESCH RELAX

☐ Pack / Offre groupée (offre à tarif unique pour les services à indiquer)

☒ Internet fixe

☐ Téléphonie fixe

☒ TV

☐ Services Mobiles

☐ Autres

1. La description de l'offre

1.1. Le service principal

Description des caractéristiques principales du service (dispositions/vitesses/technologie/...)	Offre			
	Download (en Mbit/s)		Upload (en Mbit/s)	
	Maximum	Minimum	Maximum	Minimum
	Esch Relax S	Esch Relax M	Esch Relax L	
	200	10	20	1
	500 ⁽¹⁾	10	30	1
	1000	10	50	1
		Esch Relax S	Esch Relax M	Esch Relax L
Appareils en simultanés	2	3	4	
Nombre de chaînes	+100	+100	+100	
Enregistrement ⁽²⁾	40 heures	100 heures	100 heures	
TV en direct partout	oui	oui	oui	
Nombre de films en VOD	+1700	+1700	+1700	
	• Connexion au réseau via un modem • Technologie câble coaxial et fibre optique			
	⁽¹⁾ Possibilité d'augmenter la vitesse internet à 500 Mbits/s ou 1 Gbits/s			
	⁽²⁾ Les enregistrements sont disponibles pendant 1 an à compter de leur date d'enregistrement, après quoi ils seront automatiquement supprimés.			
Volume(s) mensuel(s) inclu(s)	Illimité			



Disponibilité géographique / éligibilité	Uniquement sur le territoire d'Esch-sur-Alzette.
Neutralité du réseau et Mesures de transparence (débit normalement disponible, débit minimal)	Fiche relative à la neutralité de l'internet et qualité du service d'accès à internet fixe https://www.sudstroum.lu/fr/documents-infos/telechargements/

1.2. Autre(s) service(s)

Autres Services compris dans l'offre	/
--------------------------------------	---

2. Le volet tarifaire

Frais mensuels, y compris l'indication des frais mensuels pour garantir le bon fonctionnement des services		Esch Relax S	Esch Relax M	Esch Relax L
	Prix TTC	58€	70€	83€
	Location : - Modem Fritz!box 6660 : 6,00€ TTC/mois - Box IPTV : 5€ TTC/mois Cette offre est soumise, comme toutes les offres du portefeuille télécommunications de Sudstroum, aux éventuelles augmentations de tarifs, indexations, variations de TVA ou de toute autre augmentation liée aux décisions des pouvoirs publics.			
Coûts de volumes supplémentaires (tarification hors forfait applicable)	/			
Frais d'activation (et/ou d'installation)	Frais d'installation ou de remise en service : 105 € TTC (Sauf pour un client qui possède déjà un abonnement internet auprès de Sudstroum et qui souhaite changer son offre ou son adresse de connexion.)			
Frais de résiliation	• Avant 24 mois : règlement des mensualités restantes jusqu'au terme de l'engagement. • Après 24 mois : sans frais. • En cas de non-restitution ou de restitution défectueuse ou partielle du modem et/ou de ses accessoires (pris en location selon les conditions générales et/ou particulières de Sudstroum) dans un délai de 15 jours suivant la date de résiliation, des frais seront facturés (voir liste des prix).			
Frais unique(s) (par type d'équipement technique nécessaire au bon fonctionnement)	/			
Frais d'intervention (par unité horaire, de déplacement...), Frais de raccordement forfaitaire	Frais d'intervention : 95€ TTC/heure Frais de raccordement : • Nouveau : 400€ TTC • Renouvellement : 234€ TTC			
Promotion(s), si applicable	Le cas échéant, à consulter en ligne sur www.sudstroum.lu .			
Lien vers la Liste de tarifs en vigueur - y compris des autres services compris dans l'offre	https://www.sudstroum.lu/fr/documents-infos/telechargements/			



3. Les données contractuelles

Type d'offre : Description succincte de l'offre avec les services et options éventuelles	1- Offre : Le service fournit comprend pour les différentes offres : - Internet fixe en illimité ; - IPTV avec des chaînes en direct, plus de 1700 films en VOD, la possibilité d'enregistrement et de se connecter sur plusieurs appareils pour regarder la TV n'importe où. Avec comme option : la location d'une Fritz!Box et/ou d'une box IPTV. 2- Options : • Possibilité pour le client de choisir des bouquets de chaînes TV selon l'offre proposée et disponible ainsi que les tarifs en vigueur ; • Possibilité d'avoir une IP fixe selon l'offre proposée et les tarifs en vigueur ; • Possibilité d'avoir une ligne téléphonique selon l'offre proposée et les tarifs en vigueur.
Conditions générales et conditions particulières	https://www.sudstroom.lu/fr/documents-infos/telechargements/ Description des modalités concernant : L'activation (modalités...), - la facturation (domiciliation, ...), - la résiliation (préavis, reconduction...), - la portabilité (modalités et conditions), - l'installation/raccordement (délais...), - l'intervention (technicien à domicile) Accès au service pour l'activation : Articles 1 et 2 des CGV et des CPV Facturation : Article 4 des CPV Résiliation et suspension : Article 8 des CGV Règlement des litiges : Article 11 des CGV
Durée minimale d'engagement	24 mois

4. Autres Informations

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.	• Un diagnostic Wi-Fi est inclus dans l'offre. • Un modem routeur internet de type « Docsis 3.1 » est obligatoire pour la fourniture du service. • Ce produit ne dispose pas de spécifications particulières destinées aux utilisateurs finaux handicapés. • Le client doit être en possession d'une box IPTV et d'une TV pour accéder au service IPTV sur IOS et Android.
---	--