

1. Nom de l'entreprise notifiée			
1.1. Adresse	Administration communale ESCH/ALZETTE B.P.145 L-4002 ESCH/ALZETTE		
1.2. Helpdesk	numéro de téléphone	547383-600	lu-ve de 08.00-19.00 et sa 09.30-12.00
	e-mail	info@eschspeed.lu	
1.3. Service clientèle	numéro de téléphone	547383-540/455/558/454	lu-ve 08.00-11.30 et 13.30-16.30
	e-mail	info@eschspeed.lu	
1.4. Service technique	numéro de téléphone	547383-540/600	lu-ve 08.00-11.30 et 13.30-16.30
	e-mail	info@eschspeed.lu	
1.5. Service réclamation/médiation	numéro de téléphone	547383-540/454/430	lu-ve 08.00-11.30 et 13.30-16.30
	e-mail	info@eschspeed.lu	
	adresse	B.P.145 L-4002 ESCH/ALZETTE	
1.6. Service facturation	numéro de téléphone	547383-558/454	lu-ve 08.00-11.30 et 13.30-16.30
	e-mail	info@eschspeed.lu	
1.7. Site Web	www.eschspeed.lu		

Dernière mise à jour le 01/01/2012, tarifs en vigueur à partir du 01/01/2012

Tous les prix sont à indiquer en € TVA comprise

2. Nom de l'offre			
3. Contrat			
3.1. Lien vers les conditions contractuelles (particulières/générales)			
3.2. Description du service	accès internet ultra haut débit		
3.3. Valable à partir du	01/03/2014		
3.4. Durée minimale d'engagement	[mois]	pas de durée minimale	
3.5. Délai contractuel de fourniture	[jours]	non défini	
3.6. Délai commercial de fourniture	[jours]	2 semaines	
3.7. Délai contractuel de levée de dérangement	[heures]	non défini	
3.8. Frais d'initialisation de l'offre	[€]	75 €	
3.9. Définition heures pleines (peak hours)	/		
3.10. Définition heures creuses (off-peak hours)	/		
3.11. Option(s) de paiement (à énumérer et décrire)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contre facture : client effectue son paiement suite à la réception de sa facture ( par virement bancaire, versement d'espèces (banque, recette communale), carte bancaire (recette communale))</li> <li>- Domiciliation : la Ville fait un prélèvement sur le compte du client</li> </ul>		
3.12. Vitesse de téléchargement maximale (download)		EschSpeed Lite	10 Mbit/s
		EschSpeed 1	20 Mbit/s
		EschSpeed 2	30 Mbit/s
		EschSpeed 3	50 Mbit/s
	EschSpeed Power	100 Mbit/s	
3.13. Vitesse de téléchargement garantie (download)	Mbit/s ou kbit/s	1 Mbit/s	
3.14. Vitesse de chargement maximale (upload)		EschSpeed Lite	1 Mbit/s
		EschSpeed 1	1 Mbit/s
		EschSpeed 2	1 Mbit/s
		EschSpeed 3	2 Mbit/s
		EschSpeed Power	5 Mbit/s

3.15. Vitesse de chargement garantie (upload)		128 kBit/s
3.16. Volume mensuel gratuit	Gbyte	illimité
3.17. Résiliation du contrat (décrire)		
- L'abonnement prend fin au dernier jour du mois, à condition de respecter un préavis d'au moins deux semaines		
3.18. Frais dus au moment de la résiliation du contrat, y compris le recouvrement des coûts liés aux équipements terminaux		
3.19. Options (à énumérer et décrire)		
4. Coûts du service		
4.1. Abonnement mensuel	[€]	EschSpeed Lite 20 € EschSpeed 1 26 € EschSpeed 2 36 € EschSpeed 3 46 € EschSpeed Power 66 €
4.2. Coûts de volume supplémentaire par tranche	[€/Mbyte]	/
4.3. Matériel supplémentaire	[€]	prix du modem selon choix
4.4. Modification de l'identifiant (User ID)	[€]	0 €
4.5. Changement de l'ISP (d'un ISP tiers vers un autre ISP tiers)		/
4.6. Mise à disposition d'une adresse IP fixe		frais d'installation 109 €/ mensuel 28,75 €
4.7. Changement d'adresse de facturation	[€]	0 €
4.8. Options (à énumérer et décrire)		
5. Coûts et modes de facturation (à énumérer et décrire)		
Facturation bi-mensuels avec taxes communales		
6. Frais d'activation et d'installation		
6.1. Frais d'activation	[€]	
6.1.1. Sans aide à domicile	[€]	n/a
6.1.2. Avec aide à domicile	[€]	75 €
6.2. Autre(s) frais (à énumérer et décrire)		
7. Frais supplémentaires		
7.1. Duplicata du contrat	[€]	0 €
7.2. Duplicata de la facture de base	[€]	0 €
7.3. Duplicata de la facture détaillée	[€]	/
8. Intervention technique		
8.1. Coûts horaires	[€/h]	92 €
8.2. Facturation par heures, demi-heures, 15min,...	[min]	15min.
8.3. Frais de déplacement	[€/km]	Forfaitaire 20 €
9. Procédure de « relance » (à énumérer et décrire)		
- Procédure définie par le règlement de taxes communales		
10. Frais de récupération des créances (à énumérer et décrire)		
- Pas de frais complémentaires sauf si appel à huissier (refacturation des frais huissier)		
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]	- Activation de la ligne obligatoire par un technicien	