

Nom de l'entreprise notifiée	Commune de Mondercange	
Adresse	Rue Arthur Thinnès, Mondercange	
Helpdesk [joignable de 8h à 19h, du Lundi au Vendredi et de 9h30 à 12h le samedi]	numéro téléphone	55 05 74 - 1
	e-mail	Mspeed@mondercange.lu
Service clientèle [joignable de 9h à 18h30, du Lundi au Vendredi et de 9h30 à 12h le samedi]	numéro téléphone	55 05 74 - 88
	e-mail	Mspeed@mondercange.lu
Service technique [joignable de 8h à 19h, du Lundi au Vendredi]	numéro téléphone	55 05 74 - 88
	e-mail	Mspeed@mondercange.lu
Service réclamation/médiation [joignable de 8h à 17h, du Lundi au Vendredi]	numéro téléphone	55 05 74 - 88
	e-mail	Mspeed@mondercange.lu
	adresse	Rue Arthur Thinnès, Mondercange
Service facturation [joignable de 8h à 17h, du Lundi au Vendredi]	numéro téléphone	55 05 74 - 1
	e-mail	Mspeed@mondercange.lu
Site web	www.mspeed.lu	

Dernière mise à jour le 02/09/2013, tarifs en vigueur à partir du _____
Tous les prix sont à indiquer en € TVA comprise

Nom de l'offre	mSpeed	
Contrat		
Lien vers les conditions contractuelles (particulières/générales)	-	
Description du service	Fourniture d'un service Haut débit par le Cable TV de la Commune de Mondercange	
Valable à partir du		
Durée minimale d'engagement	[mois]	12 ou 24 mois
Délai contractuel de fourniture	[jours]	+/- 4 semaines
Délai commercial de fourniture	[jours]	1 à 2 semaines
Délai contractuel de levée de dérangement	[heures]	48 heures
Frais d'initialisation de l'offre	[€]	75€
Définition heures pleines (peak hours)	- Lundi à vendredi de 8h00 à 19h00	
Définition heures creuses (off-peak hours)	- Lundi à vendredi de 19h00 à 8h00 - Weekends et les jours fériés	
Option(s) de paiement (à énumérer et décrire)	- Contre facture : client effectue son paiement suite à la réception de sa facture (par virement bancaire, versement d'espèces (banque, boutique), carte bancaire (boutique) - Domiciliation : LOL fait un prélèvement sur le compte du client - Carte Bancaire	
Vitesse de téléchargement maximale (download)	Mbit/s ou kbit/s	mSpeed Lite: 8 Mbps mSpeed 1: 16 Mbps mSpeed 2: 24 Mbps mSpeed 3: 30 Mbps
Vitesse de téléchargement garantie (download)		n/a
Vitesse de chargement maximale (upload)		mSpeed Lite: 256 kbps mSpeed 1: 384 kbps mSpeed 2: 512 kbps mSpeed 3: 1 Mbps
Vitesse de chargement garantie (upload)		n/a
Volume mensuel gratuit	Gbyte	illimité
Résiliation du contrat	[€]	Variable selon engagement restant ou préavis
Frais dus au moment de la résiliation du contrat, y compris le recouvrement des coûts liés aux équipements terminaux	[€]	

Coûts du service		
Abonnement mensuel	[€]	mSpeed Lite: 20€ mSpeed 1: 26€ mSpeed 2: 30€ mSpeed 3: 40€
Coûts de volume supplémentaire par tranche	[€/Mbyte]	illimité
Matériel supplémentaire	[€]	Modem EPC2100 : 34,99€ Modem EPC3825 : 100,00 € Modem EPC 3925 : 115,00 €* * Remise de 50 € sur EPC3925 avec souscription Cable Phone
Modification de l'identifiant (User ID)	[€]	
Changement de l'ISP (d'un ISP tiers vers un autre ISP tiers)		n/a
Mise à disposition d'une adresse IP fixe		28.75€ /mois (Activation service : 109.25€)
Changement d'adresse de facturation	[€]	gratuit
Options (à énumérer et décrire)		
<ul style="list-style-type: none"> - Cable Phone : 4€/mois ; téléphonie via le CATV. - Cable Phone Flat : 8€/mois ; téléphonie via le CATV, communications nationales fixe incluses Avec une souscription Cable Phone, une remise de 50 € est attribuée sur le modem EPC3925		
Coûts et modes de facturation (à énumérer et décrire)		
n/a		
Frais d'activation et d'installation		
Frais d'activation	[€]	
Sans aide à domicile	[€]	
Avec aide à domicile	[€]	75€
Autre(s) frais (à énumérer et décrire)	[€]	
Frais supplémentaires		
Duplicata du contrat	[€]	gratuit
Duplicata de la facture de base	[€]	gratuit
Duplicata de la facture détaillée	[€]	n/a
Intervention technique		
Coûts horaires	[€/h]	
Facturation par heures, demi-heures, 15min,...	[min]	
Frais de déplacement	[€]/km	
Procédure de « relance » (à énumérer et décrire)		
Frais de récupération des créances (à énumérer et décrire)		
- Pas de frais complémentaires sauf si appel à huissier (refacturation des frais d'huissier)		
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 technicien
Option(s) (à énumérer et décrire)		