

Offre promotionnelle : pour nouveaux clients sur réseau fibre dégroupé

Lancement de l'offre promotionnelle : 27/07/2018

Fin de l'offre promotionnelle : 31/01/2019

Différences / avantages de l'offre promotionnelle : Prix mensuel à 29,95€ pendant premiers 6 mois, après 64,90€

Lien vers l'offre promotionnelle : <https://www.internet.lu/en/promos/accueil.html>

1. Nom de l'entreprise notifiée	Luxembourg Online SA	
1.1. Adresse	14, avenue du X Septembre L-2550 Luxembourg	
1.2. Helpdesk [joignable de 8h à 19h, du Lundi au Vendredi et de 9h à 18h le samedi]	numéro téléphone	2799-0000
	e-mail	<a href="mailto:helpdesk@internet.lu">helpdesk@internet.lu</a>
1.3. Service clientèle [joignable de 9h à 18h30, du Lundi au Vendredi et de 9h à 18h le samedi]	numéro téléphone	2799-0000
	e-mail	<a href="mailto:commercial@internet.lu">commercial@internet.lu</a>
1.4. Service technique [joignable de 8h à 19h, du Lundi au Vendredi]	numéro téléphone	2799-0000
	e-mail	<a href="mailto:helpdesk@internet.lu">helpdesk@internet.lu</a>
1.5. Service réclamation/médiation [joignable de 8h à 17h, du Lundi au Vendredi]	numéro téléphone	2799-0000
	e-mail	<a href="mailto:contentieux@internet.lu">contentieux@internet.lu</a>
	adresse	14, avenue du X septembre L-2550 Luxembourg
1.6. Service facturation [joignable de 8h à 17h, du Lundi au Vendredi]	numéro téléphone	2799-0000
	e-mail	<a href="mailto:compta@internet.lu">compta@internet.lu</a>
	Site Web	<a href="http://www.internet.lu">www.internet.lu</a>

Dernière mise à jour le 12/10/2018, tarifs en vigueur à partir du 27/07/2018

Tous les prix sont à indiquer en € TVA comprise

2. Nom de l'offre	LOL FAMILY L	
3. Contrat		
3.1. Lien vers les conditions contractuelles (particulières/générales)	<a href="http://www.internet.lu">www.internet.lu</a> -> Documents utiles	
3.2. Description des services	Service d'accès à Internet ultra haut-débit comprenant un service de téléphonie fixe et un service de télédistribution (sur réseau fibre dégroupé uniquement)	
3.3. Valable à partir du	27/07/2018	
3.4. Durée minimale d'engagement	[mois]	24 mois
3.5. Délai contractuel de fourniture	[jours]	4 à 8 semaines
3.6. Délai commercial de fourniture	[jours]	4 à 8 semaines
3.7. Délai contractuel de levée de dérangement	[heures]	48 heures
3.8. Frais d'initialisation de l'offre	[€]	Voir autres frais
3.9. Rythme de facturation	[s/s]	60/60
3.10. Définition heures pleines (peak hours)	- Lundi à vendredi de 8h00 à 19h00	
3.11. Définition heures creuses (off-peak hours)	- Lundi à vendredi de 19h00 à 8h00 - Weekends et les jours fériés	
3.12. 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		
3.13. Résiliation du contrat (décrire)		

Variable selon engagement restant ou préavis						
3.14. Frais dus au moment de la résiliation du contrat, y compris le recouvrement des coûts liés aux équipements terminaux						
3.15. Frais liés à la portabilité des numéros et autres identifiants						
3.16. Option(s) (à énumérer et décrire)						
<b>4. Coûts de base</b>						
4.1. Abonnement mensuel (à énumérer et décrire)	[€]	- LOL FAMILY L : - 6 premiers mois : 29.95€ (offre spéciale) - Après : 64,90€				
4.2. Frais d'installation	[€]	<u>Installation par équipe :</u> 0 €				
4.3. Frais d'ouverture de ligne	[€]					
4.4. Autre(s) frais (à énumérer et décrire)	[€]	- <u>Frais d'activation :</u> 0 €  - <u>Forfait* câblage fibre (si applicable) :</u> 0 € *détails du forfait : voir contrat fibre  - Toutes fournitures/travaux supplémentaires sont facturés aux frais réels.				
4.5. Facture par email (Réduction)	[€]	Gratuit (1,50€ réduction)				
4.6. Facture en ligne (Webbilling)	[€]	Gratuit				
4.7. Option(s) (à énumérer et décrire)						
<b>5. Haut débit/Ultra haut débit</b>						
5.1. Vitesse de téléchargement maximale (download)	Mbit/s ou kbit/s	Variable selon réseau et/ou technologie:  <u>Débits maxima :</u> <b>FIBER L</b> <table border="1" data-bbox="834 1205 1102 1297"> <tr> <td>Réseau dégroupé</td> <td>Fibre: 500 Mbit/s DL 250 Mbit/s UL</td> </tr> </table>  <u>Débits minima garantis :</u> <b>FIBER L</b> <table border="1" data-bbox="834 1419 1414 1512"> <tr> <td>Réseau dégroupé</td> <td>Fibre: Heures pleines : au moins 70% du débit maximal Heures creuses : au moins 90% du débit maximal</td> </tr> </table>	Réseau dégroupé	Fibre: 500 Mbit/s DL 250 Mbit/s UL	Réseau dégroupé	Fibre: Heures pleines : au moins 70% du débit maximal Heures creuses : au moins 90% du débit maximal
Réseau dégroupé			Fibre: 500 Mbit/s DL 250 Mbit/s UL			
Réseau dégroupé			Fibre: Heures pleines : au moins 70% du débit maximal Heures creuses : au moins 90% du débit maximal			
5.2. Vitesse de téléchargement garantie (download)						
5.3. Vitesse de chargement maximale (upload)						
5.4. Vitesse de chargement garantie (upload)						
5.5. Volume mensuel gratuit	[GByte]	illimité				
5.6. Coûts de volume supplémentaire par tranches de MByte	[€/MByte]					
5.7. Coûts pour une adresse IP Statique	[€]	Installation : 111,15 € Abonnement : 29,25 €				
5.8. Coûts et type de l'équipement (décrire)	[€]	Location FRITZ!Box 7560/5490: 4 €/mois Vente FRITZ!Box 7560 : 159€ Vente FRITZ!Box 5490 : 259€ Choix du modem selon réseau et/ou technologie.				
5.9. Option(s) (à énumérer et décrire)						

<b>6. Téléphonie fixe</b>		
6.1. Service(s) intégré(s) dans l'offre (à énumérer et décrire)		
Service de téléphonie fixe inclus dans chaque abonnement, voir fiche signalétique «téléphonie fixe »		
6.2. Option(s) communications fixes (à énumérer et décrire)		
Pack téléphonie à 4,50 €/mois (Téléphonie nationale fixe, appels gratuits vers mobiles LOL, EU 120 (120 min vers UE fixe)		
<b>7. Téléphonie Mobile</b>		
7.1. Service(s) intégré(s) dans l'offre (à énumérer et décrire)		
7.2. Option(s) (à énumérer et décrire)		
LOL NOW (sur demande), Internet par le réseau mobile 2G/3G/4G jusqu'à l'installation du service Internet choisi, 30GB/mois inclus. Gratuit pendant 2 mois. Location clé hotspot incluse.		
<b>8. Service de télédistribution</b>		
8.1. Service(s) intégré(s) dans l'offre (à énumérer et décrire)		
LOLTV inclus dans chaque abonnement, détails voir fiche signalétique « LOLTV »		
8.2. Option(s) (à énumérer et décrire)		
Bouquets disponibles, détails voir fiche signalétique « LOLTV »		
<b>9. Frais supplémentaires</b>		
9.1. Duplicata du contrat	[€]	gratuit
9.2. Duplicata de la facture	[€]	gratuit
<b>10. Intervention technique</b>		
10.1. Coûts horaires	[€/h]	96 €/h
10.2. Facturation par heures, demi-heures, 15min,...	[min]	15 min
10.3. Frais de déplacement	[€]/km	Forfaitaire (35€ pour le Sud et Centre, 45€ pour le Nord)
<b>11. Procédure de « relance » (à énumérer et décrire)</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Premier rappel envoyé en lettre simple si facture impayée a une antériorité supérieure à 1 mois. Toutes les factures ouvertes apparaissent sur ce rappel. Coût : 6€</li> <li>- Second rappel envoyé en recommandé avec accusé de réception si facture(s) reste(nt) impayée(s) suite au premier rappel. Toutes les factures ouvertes apparaissent sur ce rappel. Coût : 16€</li> </ul>		
<b>12. Frais de récupération des créances (à énumérer et décrire)</b>		
	[€]	
<b>13. Divers</b>		
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]		
<b>14. Option(s) (à énumérer et décrire)</b>		