

Offre promotionnelle :

Lancement de l'offre promotionnelle :

Fin de l'offre promotionnelle :

Différences / avantages de l'offre promotionnelle :

Lien vers l'offre promotionnelle :

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	helpdesk@internet.lu
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	commercial@internet.lu
1.4. Service technique [joignable de 8h à 19h, du Lundi au Vendredi]	numéro téléphone	2799-0000
	e-mail	helpdesk@internet.lu
1.5. Service réclamation/médiation [joignable de 8h à 17h, du Lundi au Vendredi]	numéro téléphone	2799-0000
	e-mail	contentieux@internet.lu
	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	compta@internet.lu
1.7. Site Web	www.internet.lu	

Dernière mise à jour le 10/12/2018 , tarifs en vigueur à partir du 16/05/2017

Tous les prix sont à indiquer en € TVA comprise

2. Nom de l'offre	LOL FIBER S / L / XL	
3. Contrat		
3.1. Lien vers les conditions contractuelles (particulières/générales)	www.internet.lu -> Documents utiles	
3.2. Description des services	Service d'accès à Internet ultra haut-débit comprenant un service de téléphonie fixe	
3.3. Valable à partir du	16/05/2017	
3.4. Durée minimale d'engagement	[mois]	12 ou 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	[€]	85 €
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)	<ul style="list-style-type: none"> - 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)					
4. Coûts de base					
4.1. Abonnement mensuel (à énumérer et décrire)	[€]	- LOL FIBER S : 39.90€ - LOL FIBER L : 49.90€ - LOL FIBER XL : 69.90€			
4.2. Frais d'installation	[€]	<u>Installation par équipe :</u> Contrat 24 mois : 0 € (sauf LOL FIBER S en xDSL : 89 €) Contrat 12 mois : 89 € <u>Installation par Self-Install (LOL FIBER S en xDSL):</u> Contrat 12/24 mois : 25€			
4.3. Frais d'ouverture de ligne	[€]				
4.4. Autre(s) frais (à énumérer et décrire)	[€]	- <u>Frais d'activation :</u> Contrat 24 mois : 0 € Contrat 12 mois : 85 € - <u>Forfait* câblage fibre (si applicable) :</u> Contrat 24 mois : 0 € Contrat 12 mois : 220 € *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)					
5. Haut débit/Ultra haut débit					
5.1. Vitesse de téléchargement maximale (download)	Mbit/s ou kbit/s	Variable selon réseau et/ou technologie: <u>Débits maxima :</u>			
5.2. Vitesse de téléchargement garantie (download)					
5.3. Vitesse de chargement maximale (upload)					
5.4. Vitesse de chargement garantie (upload)					
			FIBER S	FIBER L	FIBER XL
		Réseau dégroupé	Fibre: 100 Mbit/s down 50 Mbit/s up	Fibre: 500 Mbit/s down 250 Mbit/s up	Fibre: 1 Gbit/s down 500 Mbit/s up
			VDSL30: 30 Mbit/s down 10 Mbit/s up VDSL100 : 100 Mbit/s down 50 Mbit/s up		
		Réseau non-dégré	Fibre: 100 Mbit/s down 50 Mbit/s up	Fibre: 500 Mbit/s down 250 Mbit/s up	
			VDSL30: 30 Mbit/s down 10 Mbit/s up VDSL100 : 100 Mbit/s down 50 Mbit/s up		
			xDSL: 20 Mbit/s down 0,7 Mbit/s up		

		Débits minima garantis :		
		FIBER S	FIBER L	FIBER XL
		Réseau dégroupé Fibre: Heures pleines : au moins 70% du débit maximal Heures creuses : au moins 90% du débit maximal		
		VDSL30: 7 Mbit/s down 1 Mbit/s up VDSL100 : 30 Mbit/s down 2 Mbit/s up		
		Réseau non-dégré. Fibre: Heures pleines : au moins 70% du débit maximal Heures creuses : au moins 90% du débit maximal		
		VDSL30: 7 Mbit/s down 1 Mbit/s up VDSL100 : 30 Mbit/s down 2 Mbit/s up		
		xDSL: 1 Mbit/s down 128 kbit/s up		
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: 4 €/mois Location FRITZ!Box 5460: 4 €/mois (sauf avec LOLFIBER XL : 6€/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)				
6. Téléphonie fixe				
6.1. Service(s) intégré(s) dans l'offre (à énumérer et décrire)				
Service de téléphonie fixe inclus dans chaque abonnement				
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)				
7. Téléphonie Mobile				
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 pour tous les produits LOL FIBER, sauf LOL FIBER S en technologie VDSL (24,90€/mois). Location clé hotspot incluse.				
8. Service de télédistribution				
8.1. Service(s) intégré(s) dans l'offre (à énumérer et décrire)				
8.2. Option(s) (à énumérer et décrire)				
9. Frais supplémentaires				
9.1. Duplicata du contrat	[€]	gratuit		
9.2. Duplicata de la facture	[€]	gratuit		

10.	Intervention technique		
10.1.	Coûts horaires	[€/h]	112 €/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)
11.	Procédure de « relance » (à énumérer et décrire)	[€]	
	<ul style="list-style-type: none"> - 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€ - 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€ 		
12.	Frais de récupération des créances (à énumérer et décrire)	[€]	
13.	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]		
14.	Option(s) (à énumérer et décrire)		