

Nom de l'entreprise notifiée	Luxembourg Online SA	
Adresse	14, avenue du X Septembre L-2550 Luxembourg	
Helpdesk [joignable de xxh à xxh, du x au x]	numéro téléphone	2799-0000
	e-mail	helpdesk@internet.lu
Service clientèle [joignable de xxh à xxh, du x au x]	numéro téléphone	2799-0000
	e-mail	commercial@internet.lu
Service technique [joignable de xxh à xxh, du x au x]	numéro téléphone	2799-0000
	e-mail	helpdesk@internet.lu
Service réclamation/médiation [joignable de xxh à xxh, du x au x]	numéro téléphone	2799-0000
	e-mail	contentieux@internet.lu
	adresse	14, avenue du X septembre L-2550 Luxembourg
Service facturation [joignable de xxh à xxh, du x au x]	numéro téléphone	2799-0000
	e-mail	compta@internet.lu
Site Web	www.internet.lu	

Dernière mise à jour le 08/03/2018, tarifs en vigueur à partir du 01/01/2015

Tous les prix sont à indiquer en € TVA comprise

Nom de l'offre	Internet Phone pour l'offre VoIP	
Contrat		
Lien vers les conditions contractuelles (particulières/générales)	www.internet.lu -> Documents utiles	
Description du service	Service téléphonique VoIP	
Valable à partir du		
Durée minimale d'engagement	[mois]	6 mois
Délai contractuel de fourniture	[jours]	
Délai commercial de fourniture	[jours]	<1 semaine si client paramètre sa ligne dans son modem
Délai contractuel de levée de dérangement	[heures]	48 heures
Frais d'initialisation de l'offre	[€]	gratuit
Options 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 	
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		
Autres options contractuelles (à énumérer et décrire)	Internet phone flat (9,99 €/mois) permet de bénéficier des communications nationales fixes gratuites	
Définition(s) (à énumérer et décrire)		
Frais d'activation et d'installation	[€]	
		gratuit
Coûts du service	[€]	
Tarif(s) (à énumérer et décrire)	[€]	<ul style="list-style-type: none"> - Abonnement mensuel : 2€ - Tarif des communications disponible sur : http://costplan.internet.lu/cdr/LOL_1-Phone_country_A.htm
Réduction(s) (à énumérer et décrire)	[€]	2€ /mois de réduction pour les clients LOL
Matériel(s) supplémentaire(s) (routeur, terminal, ...)	[€]	Voir partie « divers »
Changement d'adresse de facturation	[€]	gratuit
Duplicata du contrat	[€]	gratuit

Autre(s) coûts (à énumérer et décrire)		
Option(s) (à énumérer et décrire)		
Frais supplémentaires		
Duplicata du contrat	[€]	gratuit
Duplicata de la facture	[€]	gratuit
Autre(s) frais (à énumérer et décrire)		
Intervention technique		
Coûts horaires	[€/h]	112 €/h
Facturation par heures, demi-heures, 15min,...	[min]	15 min
Frais de déplacement	[€]/km	Forfaitaire (35€ pour le Sud et Centre, 45€ pour le Nord)
Procédure de « relance » (à énumérer)		
<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€ 		
Frais de récupération des créances (à énumérer)		
- 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]	- Client doit avoir un modem ADSL avec adaptateur VoIP intégré OU un téléphone VoIP OU un micro casque branché sur son ordinateur	
Option(s) (à énumérer et décrire)		