

Nom de l'entreprise notifiée	Luxembourg Online SA	
Adresse	14, avenue du X Septembre L-2550 Luxembourg	
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
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
Service technique [joignable de 8h à 19h, du Lundi au Vendredi]	numéro téléphone	2799-0000
	e-mail	helpdesk@internet.lu
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
Service facturation [joignable de 8h à 17h, du Lundi au Vendredi]	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 05/2015

Tous les prix sont à indiquer en € TVA comprise

Nom de l'offre	LOL FIBER	
Contrat		
Lien vers les conditions contractuelles (particulières/générales)	www.internet.lu -> Documents utiles	
Description du service	Fourniture d'un service d'accès à internet en très-haut débit	
Valable à partir du		
Durée minimale d'engagement	[mois]	24
Délai contractuel de fourniture	[jours]	+/- 4 semaines
Délai commercial de fourniture	[jours]	4 à 6 semaines
Délai contractuel de levée de dérangement	[heures]	48 heures
Frais d'initialisation de l'offre	[€]	89€
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	- LOL FIBER 30: 30 Mbps - LOL FIBER 100: 100 Mbps - LOL FIBER 200: 200 Mbps
Vitesse de téléchargement garantie (download)		- 7Mbps sur offre LOL FIBER 30 en VDSL - Best effort sur autres offres
Vitesse de chargement maximale (upload)		- LOL FIBER 30: 10 Mbps - LOL FIBER 100: 50 Mbps - LOL FIBER 200: 100 Mbps
Vitesse de chargement garantie (upload)		- 1Mbps sur offre LOL FIBER 30 en VDSL - Best effort sur autres offres
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	[€]	
Option(s) (à énumérer et décrire)		

Coûts du service		
Abonnement mensuel	[€]	- LOL FIBER 30 : 44.90€ - LOL FIBER 100 : 54.90€ - LOL FIBER 200 : 71.90€
Coûts de volume supplémentaire par tranche	[€/Mbyte]	n/a
Matériel supplémentaire	[€]	Location modem de base à 4€/mois
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		29.25€ /mois (Activation service : 111.15€)
Changement d'adresse de facturation	[€]	gratuit
Options (à énumérer et décrire)		
<ul style="list-style-type: none"> - Abonnement téléphonique LOL Komplet Phone à 0€ inclus pour tous les abonnements. - Téléphonie nationale fixe à 0€ incluse pour tous les abonnements. - Appels gratuits vers mobiles LOL inclus pour tous les abonnements. - EU 120 (120 min vers UE fixe) incluse pour tous les abonnements. 		
Coûts et modes de facturation (à énumérer et décrire)		
<ul style="list-style-type: none"> - Par email : gratuit - Par courrier : 1.50€/mois 		
Frais d'activation et d'installation		
Frais d'activation	[€]	
Sans aide à domicile	[€]	n/a
Avec aide à domicile	[€]	Contrat 12 mois : 174€ (Installation 89€ + activation 85€) Contrat 24 mois : 89€ (frais d'activation offerts)
Autre(s) frais (à énumérer et décrire)	[€]	Frais de déplacement forfaitaire (25€ pour le Sud et Centre, 35€ pour le Nord)
Frais supplémentaires		
Duplicata du contrat	[€]	gratuit
Duplicata de la facture de base	[€]	gratuit
Duplicata de la facture détaillée	[€]	Gratuit, sur demande
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 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€ 		
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)		