

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 01/2015 , tarifs en vigueur à partir du 01/2015

Tous les prix sont à indiquer en € TVA comprise

Nom de l'offre	LOL Cable	
Contrat		
Lien vers les conditions contractuelles (particulières/générales)	www.internet.lu -> Documents utiles	
Description du service	Fourniture d'un service Haut débit par le Cable TV de télédistributeur partenaire (Ettelbruck et Schieren)	
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	[€]	65€
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	Cable 10: 10 Mbps Cable 30 : 30 Mbps Cable 60 : 60 Mbps Cable 120 : 120 Mbps
Vitesse de téléchargement garantie (download)		n/a
Vitesse de chargement maximale (upload)		Cable 10: 1 Mbps Cable 30 : 10 Mbps Cable 60 : 15 Mbps Cable 120 : 15 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	[€]	Cable 10: 29 € Cable 30 : 38 € Cable 60 : 53 € Cable 120 : 74 €
Coûts de volume supplémentaire par tranche	[€/Mbyte]	illimité
Matériel supplémentaire	[€]	Tarifs avec contrat 24 mois/12mois Pour Cable 10 : EPC3925 + installation (65€) : 85€/180€ Pour Cable 30,60,120 : EPC3925 + installation (65€) : 0€/180€
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"> - Cable Phone Ettelbruck/Schieren inclus dans l'abonnement Cable : - Téléphonie nationale fixe illimitée : +4,50€/mois (compris dans Cable 60,120) - 120 minutes vers l'EU : +4,50€/mois (compris dans Cable 120) 		
Coûts et modes de facturation (à énumérer et décrire)		
Facturation par email : gratuit		
Facturation par courrier : 1.50€/mois		
Frais d'activation et d'installation		
Frais d'activation	[€]	
Sans aide à domicile	[€]	
Avec aide à domicile	[€]	65€* *Tarif d'installation seul est de 65€. Selon l'engagement souscrit, tarif est inclus dans le tarif d'achat du modem (voir ci-dessus)
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]	96 €/h
Facturation par heures, demi-heures, 15min,...	[min]	15 min
Frais de déplacement	[€]/km	Forfaitaire (25€ pour le Sud et Centre, 35€ 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 : 4€ - 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 : 12€ 		
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		- Activation de la ligne obligatoire par technicien

son domicile) le service et/ou réseau concerné par ce consommateur]	
Option(s) (à énumérer et décrire)	