

Offre promotionnelle : pour nouveaux clients sur réseau dégroupé

Lancement de l'offre promotionnelle : 01/03/2018

Fin de l'offre promotionnelle : 31/05/2018

Différences / avantages de l'offre promotionnelle : Prix mensuel à 24,95€ pendant premiers 6 mois, après 49,90€

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<br>[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<br>[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<br>[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<br>[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<br>[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>           |
| 1.7. Site Web  | <a href="http://www.internet.lu">www.internet.lu</a> |  |

Dernière mise à jour le \_\_\_\_\_, tarifs en vigueur à partir du 01/03/2018

Tous les prix sont à indiquer en € TVA comprise

|  |   |                   |
|--|---|-------------------|
| 2. Nom de l'offre  | LOL FIBER 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 (sur réseau dégroupé uniquement) |                   |
| 3.3. Valable à partir du   | 23/02/2018  |                   |
| 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<br>- 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 FIBER L :<br>- 6 premiers mois : 24.95€ (offre spéciale)<br>- Après : 49,90€  |
| 4.2. Frais d'installation  | [€]              | <u>Installation par équipe :</u><br>0 €   |
| 4.3. Frais d'ouverture de ligne  | [€]              |   |
| 4.4. Autre(s) frais (à énumérer et décrire)  | [€]              | - <u>Frais d'activation :</u><br>0 €<br><br>- <u>Forfait* câblage fibre (si applicable) :</u><br>0 €<br>*détails du forfait : voir contrat fibre<br><br>- 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:<br><br><u>Débits maxima :</u><br><br><b>FIBER L</b><br><br>Réseau dégroupé      Fibre:<br>500 Mbit/s DL<br>250 Mbit/s UL<br><br><u>Débits minima garantis :</u><br><br><b>FIBER L</b><br><br>Réseau dégroupé      Fibre:<br>Heures pleines : au moins 70% du débit maximal<br>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 €<br>Abonnement : 29,25 €   |
| 5.8. Coûts et type de l'équipement (décrire)   | [€]              | Location FRITZ!Box 7560/5490: 4 €/mois<br>Vente FRITZ!Box 7560 : 159€<br>Vente FRITZ!Box 5490 : 259€<br>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   |        |   |
| 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)  |        |   |
|  |        |   |
| 8.2. Option(s) (à énumérer et décrire)   |        |   |
|  |        |   |
| <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 (25€ pour le Sud et Centre, 35€ 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 : 4€</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 : 12€</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>   |        |   |
|  |        |   |