

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	
	numéro téléphone	2799-0000	
1.3. Service clientèle [joignable de 9h à 18h30, du Lundi au Vendredi et de 9h à 18h le samedi]	e-mail	commercial@internet.lu	
	numéro téléphone	2799-0000	
	e-mail	helpdesk@internet.lu	
1.4. Service technique [joignable de 8h à 19h, du Lundi au Vendredi]	numéro téléphone	2799-0000	
	e-mail	helpdesk@internet.lu	
	numéro téléphone	2799-0000	
1.5. Service réclamation/médiation [joignable de 8h à 17h, du Lundi au Vendredi]	e-mail	contentieux@internet.lu	
	adresse	14, avenue du X septembre L-2550 Luxembourg	
	numéro téléphone	2799-0000	
1.6. Service facturation [joignable de 8h à 17h, du Lundi au Vendredi]	e-mail	compta@internet.lu	
	numéro téléphone	2799-0000	
	e-mail	compta@internet.lu	
1.7. Site Web	www.internet.lu		

Dernière mise à jour le 12/10/2018, tarifs en vigueur à partir du 26/07/2018

Tous les prix sont à indiquer en € TVA comprise

2. Nom de l'offre	LOL FAMILY S / M / 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 et un service de télédistribution		
3.3. Valable à partir du	26/07/2018		
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	[€]	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)			
- 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 FAMILY S : 54.90€ - LOL FAMILY M : 59.90€ - LOL FAMILY L : 64.90€ - LOL FAMILY XL : 84.90€																									
4.2. Frais d'installation	[€]	<u>Installation par équipe :</u> : 0 € (sauf LOL FAMILY S/M en VDSL : 89 €) <u>Installation par Self-Install (LOL FAMILY S/M en VDSL): 25€</u>																									
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 € - <u>Forfait* câblage fibre (si applicable) :</u> Contrat 24 mois : 0 € *détails du forfait : voir contrat - 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> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>FAMILY S</th> <th>FAMILY M</th> <th>FAMILY L</th> <th>FAMILY XL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Réseau dégroupé</td> <td>Fibre: 100 Mbit/s down 50 Mbit/s up</td> <td>Fibre: 200 Mbit/s down 100 Mbit/s up</td> <td>Fibre: 500 Mbit/s down 250 Mbit/s up</td> <td>Fibre: 1 Gbit/s down 500 Mbit/s up</td> </tr> <tr> <td></td> <td>VDSL: 30 Mbit/s down 10 Mbit/s up</td> <td>VDSL: 100 Mbit/s down 50 Mbit/s up</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Réseau non-dégr.</td> <td>VDSL: 30 Mbit/s down 10 Mbit/s up</td> <td>Fibre: 100 Mbit/s down 50 Mbit/s up</td> <td>Fibre: 500 Mbit/s down 250 Mbit/s up</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>xDSL: 20 Mbit/s down 0,7 Mbit/s up</td> <td>VDSL: 100 Mbit/s down 50 Mbit/s up</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		FAMILY S	FAMILY M	FAMILY L	FAMILY XL	Réseau dégroupé	Fibre: 100 Mbit/s down 50 Mbit/s up	Fibre: 200 Mbit/s down 100 Mbit/s up	Fibre: 500 Mbit/s down 250 Mbit/s up	Fibre: 1 Gbit/s down 500 Mbit/s up		VDSL: 30 Mbit/s down 10 Mbit/s up	VDSL: 100 Mbit/s down 50 Mbit/s up			Réseau non-dégr.	VDSL: 30 Mbit/s down 10 Mbit/s up	Fibre: 100 Mbit/s down 50 Mbit/s up	Fibre: 500 Mbit/s down 250 Mbit/s up			xDSL: 20 Mbit/s down 0,7 Mbit/s up	VDSL: 100 Mbit/s down 50 Mbit/s up		
			FAMILY S	FAMILY M	FAMILY L	FAMILY XL																					
Réseau dégroupé			Fibre: 100 Mbit/s down 50 Mbit/s up	Fibre: 200 Mbit/s down 100 Mbit/s up	Fibre: 500 Mbit/s down 250 Mbit/s up	Fibre: 1 Gbit/s down 500 Mbit/s up																					
			VDSL: 30 Mbit/s down 10 Mbit/s up	VDSL: 100 Mbit/s down 50 Mbit/s up																							
Réseau non-dégr.	VDSL: 30 Mbit/s down 10 Mbit/s up	Fibre: 100 Mbit/s down 50 Mbit/s up	Fibre: 500 Mbit/s down 250 Mbit/s up																								
	xDSL: 20 Mbit/s down 0,7 Mbit/s up	VDSL: 100 Mbit/s down 50 Mbit/s up																									
5.2. Vitesse de téléchargement garantie (download)																											
5.3. Vitesse de chargement maximale (upload)																											
5.4. Vitesse de chargement garantie (upload)																											

		<p><u>Débits minima garantis :</u></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>FAMILY S</th> <th>FAMILY M</th> <th>FAMILY L</th> <th>FAMILY XL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Réseau dégroupé</td> <td>VDSL: 7 Mbit/s down 1 Mbit/s up</td> <td colspan="3">Fibre: Heures pleines : au moins 70% du débit maximal Heures creuses : au moins 90% du débit maximal</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>VDSL: 30 Mbit/s down 2 Mbit/s up</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Réseau non-dégr.</td> <td></td> <td colspan="3">Fibre: Heures pleines : au moins 70% du débit maximal Heures creuses : au moins 90% du débit maximal</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>VDSL: 30 Mbit/s down 2 Mbit/s up</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		FAMILY S	FAMILY M	FAMILY L	FAMILY XL	Réseau dégroupé	VDSL: 7 Mbit/s down 1 Mbit/s up	Fibre: Heures pleines : au moins 70% du débit maximal Heures creuses : au moins 90% du débit maximal					VDSL: 30 Mbit/s down 2 Mbit/s up			Réseau non-dégr.		Fibre: Heures pleines : au moins 70% du débit maximal Heures creuses : au moins 90% du débit maximal					VDSL: 30 Mbit/s down 2 Mbit/s up		
	FAMILY S	FAMILY M	FAMILY L	FAMILY XL																							
Réseau dégroupé	VDSL: 7 Mbit/s down 1 Mbit/s up	Fibre: Heures pleines : au moins 70% du débit maximal Heures creuses : au moins 90% du débit maximal																									
		VDSL: 30 Mbit/s down 2 Mbit/s up																									
Réseau non-dégr.		Fibre: Heures pleines : au moins 70% du débit maximal Heures creuses : au moins 90% du débit maximal																									
		VDSL: 30 Mbit/s down 2 Mbit/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 LOLFAMILY 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, voir fiche signalétique «téléphonie fixe »																											
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)																											
LOLTV inclus dans chaque abonnement, détails voir fiche signalétique « LOLTV »																											
8.2. Option(s) (à énumérer et décrire)																											
Bouquets disponibles, détails voir fiche signalétique « LOLTV »																											
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)			