

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 DSL	
Contrat		
Lien vers les conditions contractuelles (particulières/générales)	www.internet.lu -> Documents utiles	
Description du service	Service d'accès à internet haut-débit accessible sur le réseau dégroupé de Luxembourg Online, comprenant une ligne de téléphonie fixe, un abonnement ADSL	
Valable à partir du	11/2012	
Durée minimale d'engagement	[mois]	12 ou 24 mois
Délai contractuel de fourniture	[jours]	+/- 4 semaines
Délai commercial de fourniture	[jours]	+/- 4 semaines
Délai contractuel de levée de dérangement	[heures]	48 heures
Frais d'initialisation de l'offre	[€]	Voir frais d'installation
Rythme de facturation	[s/s]	60/60
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	
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	[€]	
Frais liés à la portabilité des numéros et autres identifiants	[€]	
Option(s) (à énumérer et décrire)		
Coûts de base		
Abonnement mensuel (à énumérer et décrire)	[€]	- LOL DSL 24 : 34.90€

		(Ligne téléphone fixe analogique + abonnement ADSL)
Frais d'installation	[€]	- Installation par équipe : 89€ - Self-Install Kit : 25€ + frais de livraison 9€
Frais d'ouverture de ligne	[€]	inclus
Autre(s) frais (à énumérer et décrire)	[€]	- Frais d'activation : 0€ (contrat 24 mois) - Frais d'activation : 85€ (contrat 12 mois) - Frais de déplacement technicien forfaitaire : 35€ pour le Sud/Centre, 45€ pour le Nord - Toutes fournitures/travaux supplémentaires sont facturés aux frais réels.
Facture par email (Réduction)	[€]	0€ (1.50€)
Facture en ligne (Webbilling)	[€]	Gratuit
Option(s) (à énumérer et décrire)		
Haut débit/Ultra haut débit		
Vitesse de téléchargement maximale (download)	Mbit/s ou kbit/s	24Mbps Les débits down/upstream (émission et réception) sont des débits maximum et pas garanti
Vitesse de téléchargement garantie (download)		1 Mbps
Vitesse de chargement maximale (upload)		1Mbps Les débits down/upstream (émission et réception) sont des débits maximum et pas garanti
Vitesse de chargement garantie (upload)		n/a
Volume mensuel gratuit	[GByte]	n/a
Coûts de volume supplémentaire par tranches de MByte	[€/MByte]	n/a
Coûts pour une adresse IP Statique	[€]	29.25€ /mois (activation service : 111.15€)
Coûts et type de l'équipement (décrire)	[€]	- Location du modem de base : 4€/mois - Achat modem : varie selon modèle
Option(s) (à énumérer et décrire)		
Téléphonie fixe		
Service(s) intégré(s) dans l'offre (à énumérer et décrire)		- Abonnement ligne téléphonique inclus
Option(s) communications fixes (à énumérer et décrire)		- Téléphonie nationale fixe illimitée (Sauf numéros spéciaux [type 800, 900, jeux, televoting, services érotiques, etc.]) - Option UE 120 (120 minutes vers l'Europe fixe) : incluse - Appels gratuits vers mobiles LOL : inclus - Ligne ISDN (selon éligibilité) : +7€/mois
Téléphonie Mobile		
Service(s) intégré(s) dans l'offre (à énumérer et décrire)		
Option(s) (à énumérer et décrire)		
Service de télédistribution		
Service(s) intégré(s) dans l'offre (à énumérer et décrire)		
Option(s) (à énumérer et décrire)		
Frais supplémentaires		
Duplicata du contrat	[€]	gratuit
Duplicata de la facture	[€]	gratuit

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]	- Self-install kit à 25€	
Option(s) (à énumérer et décrire)		