

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	<a href="mailto:helpdesk@internet.lu">helpdesk@internet.lu</a>
Service clientèle [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>
Service technique [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>
Service réclamation/médiation [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
Service facturation [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>
Site web	<a href="http://www.internet.lu">www.internet.lu</a>	

Dernière mise à jour le 08/03/2018 , tarifs en vigueur à partir du 01/2015

Tous les prix sont à indiquer en € TVA comprise

Nom de l'offre	LOL Komplet Start, LOL Komplet Run ou LOL Komplet Professionnal	
<b>Contrat</b>		
Lien vers les conditions contractuelles (particulières/générales)	<a href="http://www.internet.lu">www.internet.lu</a> -> Documents utiles	
Description du service	Service d'accès à Internet haut-débit accessible sur le réseau non-dégroupé de Luxembourg Online, comprenant une ligne de téléphonie fixe et un abonnement ADSL.	
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]	+/- 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)	[€]	<ul style="list-style-type: none"> <li>- LOL Komplet Start : 35€ (Ligne téléphone fixe analogique + abonnement ADSL)</li> <li>- LOL Komplet Run: 53€ (Ligne téléphone fixe analogique + abonnement ADSL)</li> <li>- LOL Komplet Professionnal: 78€ (Ligne téléphone fixe analogique + abonnement ADSL)</li> </ul>
Frais d'installation	[€]	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Installation par équipe : 0€ (contrat 24 mois)</li> <li>- Installation par équipe : 80€ (contrat 12 mois)</li> <li>- Self-Install Kit : 0€ (contrat 24 mois) + frais de livraison 9€</li> <li>- Self-Install Kit : 25€ (contrat 12 mois) + frais de livraison 9€</li> </ul>
Frais d'ouverture de ligne	[€]	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ligne analogique : 58,50€</li> <li>- Ligne ISDN : 87.75€</li> </ul>
Autre(s) frais (à énumérer et décrire)	[€]	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Frais d'activation : 25€ (contrat 24 mois)</li> <li>- Frais d'activation : 85€ (contrat 12 mois)</li> <li>- Frais de déplacement technicien forfaitaire : 35€ pour le Sud/Centre, 45€ pour le Nord</li> <li>- Toutes fournitures/travaux supplémentaires sont facturés aux frais réels.</li> </ul>
Facture par email (Réduction)	[€]	0€ (1.50€)
Facture en ligne (Webbilling)	[€]	Gratuit
Option(s) (à énumérer et décrire)		
<b>Haut débit/Ultra haut débit</b>		
Vitesse de téléchargement maximale (download)		<ul style="list-style-type: none"> <li>- 8 Mbps (LOL Komplet Start)</li> <li>- 12 Mbps (LOL Komplet Run)</li> <li>- 20 Mbps (LOL Komplet Professionnal)</li> </ul> <p>Les débits down/upstream (émission et réception) sont des débits maximum et pas garanti</p>
Vitesse de téléchargement garantie (download)	Mbit/s ou kbit/s	1 Mbps
Vitesse de chargement maximale (upload)		<ul style="list-style-type: none"> <li>- 512 kbps (LOL Komplet Start)</li> <li>- 640 kbps (LOL Komplet Run)</li> <li>- 768 kbps (LOL Komplet Professionnal)</li> </ul> <p>Les débits down/upstream (émission et réception) sont des débits maximum et pas garanti</p>
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)	[€]	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Location du modem : 4,50€/mois</li> <li>- Achat modem : varie selon modèle</li> </ul>
Option(s) (à énumérer et décrire)		
<b>Téléphonie fixe</b>		

Service(s) intégré(s) dans l'offre (à énumérer et décrire)	Abonnement ligne téléphonique inclus	
Option(s) communications fixes (à énumérer et décrire)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Téléphonie nationale fixe illimitée : 4,50€/mois (Sauf numéros spéciaux [type 800, 900, jeux, televoting, services érotiques, etc.])</li> <li>- Option UE 120 (120 minutes vers l'Europe fixe) : 4,50€/mois</li> <li>- Ligne ISDN : +7€/mois</li> </ul>	
<b>Téléphonie Mobile</b>		
Service(s) intégré(s) dans l'offre (à énumérer et décrire)	n/a	
Option(s) (à énumérer et décrire)		
<b>Service de télédistribution</b>		
Service(s) intégré(s) dans l'offre (à énumérer et décrire)	n/a	
Option(s) (à énumérer et décrire)	n/a	
<b>Frais supplémentaires</b>		
Duplicata du contrat	[€]	gratuit
Duplicata de la facture	[€]	gratuit
<b>Intervention technique</b>		
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)
<b>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 : 6€</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 : 16€</li> </ul>		
<b>Frais de récupération des créances (à énumérer et décrire)</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pas de frais complémentaires sauf si appel à huissier (refacturation des frais d'huissier)</li> </ul>		
<b>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]	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Self-install kit à 25€</li> </ul>	
Option(s) (à énumérer et décrire)		