Offre promotionnelle : ☐
Lancement de l'offre promotionnelle : Click here to enter a date.
Fin de l'offre promotionnelle : Click here to enter a date.
Différences / avantages de l'offre promotionnelle :
Lien vers l'offre promotionnelle :

| **1. Nom de l'entreprise notifiée** | **Visual Online S.A.** | |
|---|---|---|
| 1.1. Adresse | 6, rue Goell L-5326 Contern | |
| 1.2. Helpdesk [joignable de 8h15 à 18h00 du lundi au vendredi] | numéro téléphone | 424411-1 |
| | e-mail | support@vo.lu |
| 1.3. Service clientèle [joignable de 8h15 à 18h00 du lundi au vendredi] | numéro téléphone | 424411-1 |
| | e-mail | support@vo.lu |
| 1.4. Service technique [joignable de 8h15 à 18h00 du lundi au vendredi] | numéro téléphone | 424411-1 |
| | e-mail | support@vo.lu |
| 1.5. Service réclamation/médiation [joignable de 8h15 à 18h00 du lundi au vendredi] | numéro téléphone | 424411-1 |
| | e-mail | support@vo.lu |
| | adresse | Visual Online S.A.<br>B.P. 2534<br>L-1025 Luxembourg |
| 1.6. Service facturation [joignable de 8h15 à 18h00 du lundi au vendredi] | numéro téléphone | 424411-1 |
| | e-mail | billing@vo.lu |
| 1.7. Site Web | www.vo.lu | |

Dernière mise à jour le 07.01.2016 , tarifs en vigueur à partir du 01.01.2016
Tous les prix sont à indiquer en € TVA comprise

| 2. Nom de l'offre | VOfiber Business 20/30/100/200/1000 | |
|---|---|---|
| **3. Contrat** | | |
| 3.1. Lien vers les conditions contractuelles (particulières/générales) | http://www.vo.lu/fr/support/documents | |
| 3.2. Description des services | Offre combinée comportant des services d'accès à Internet et de téléphonie fixe. L'offre comprend les services suivants:<br><br>- Accès Internet illimité<br>- Service téléphonique<br>- 3 communications téléphoniques parallèles incluses*<br>- 4 adresses emails personnalisées incluses **<br>- Service webmail inclus<br>- 1 nom de domaine en .eu inclus dans l'abonnement *<br>- adresse IP dynamique publique pour IPv4 + IPv6<br>- compatible avec "PostTV"<br><br>* Ne fait pas partie du produit VOfiber20<br>** 1 adresse email @vo.lu pour le produit VOfiber20 | |
| 3.3. Valable à partir du | 01.01.2016 | |
| 3.4. Durée minimale d'engagement | [mois] | 12 mois / 24 mois |
| 3.5. Délai contractuel de fourniture | [jours] | Dans les meilleurs délais |
| 3.6. Délai commercial de fourniture | [jours] | Dans les meilleurs délais |
| 3.7. Délai contractuel de levée de dérangement | [heures] | Dans les meilleurs délais |

| | | |
|---|---|---|
| 3.8. Frais d'initialisation de l'offre | [€] | gratuit |
| 3.9. Rythme de facturation | [s/s] | 60/60 |
| 3.10. Définition heures pleines (peak hours) | Non applicables | |
| 3.11. Définition heures creuses (off-peak hours) | Non applicables | |

3.12. Option(s) de paiement (à énumérer et décrire)

Les factures Visual Online S.A. sont, sauf stipulation contraire, intégralement payables dès réception.
Le client peut faire le payement par virement bancaire, par ordre de domiciliation ou par carte de crédit sur notre site web www.vo.lu.

3.13. Résiliation du contrat (décrire)

Le client qui désire résilier son abonnement ordinaire doit introduire une demande écrite par lettre recommandée auprès de Visual Online S.A. avec un préavis d'au moins trente jours avant la date d'échéance de l'abonnement tout en respectant la durée minimale du contrat signé.

3.14. Frais dus au moment de la résiliation du contrat, y compris le recouvrement des coûts liés aux équipements terminaux

Si la durée minimale du contrat souscrit par le client a été respectée il n'y a pas de coûts supplémentaires pour le client.

Dans le cas d'une résiliation anticipée avant la durée minimale du contrat les frais suivants sont payables:

| **Produit souscrit** | **Abonnement Mensuel (€TTC / mois)** | **Période d'engagement (mois)** | **Montant de redevance jusqu'au 12ème mois inclus (€ TTC par mois)** | **Montant de redevance à partir du 13ème mois (€ TTC par mois)** | **Frais administratifs (€ TTC)** |
|---|---|---|---|---|---|
| VOfiber Business 20 | 39,90 € | 24 | 39,90 € | 20 € | 75 € |
| VOfiber Business 30 | 49,90 € | 24 | 49,90 € | 29 € | 75 € |
| VOfiber Business 100 | 59,90 € | 24 | 59,90 € | 35 € | 75 € |
| VOfiber Business 200 | 69,90 € | 24 | 69,90 € | 41 € | 75 € |
| VOfiber Business 1000 | 149,90 € | 24 | 149,90 € | 89 € | 75 € |

Frais de non restitution de l'équipement en location dans le cas de résiliation du service: coût d'achat à valeur neuve au moment du début de la location.

3.15. Frais liés à la portabilité des numéros et autres identifiants

Gratuit

3.16. Option(s) (à énumérer et décrire)

N/A

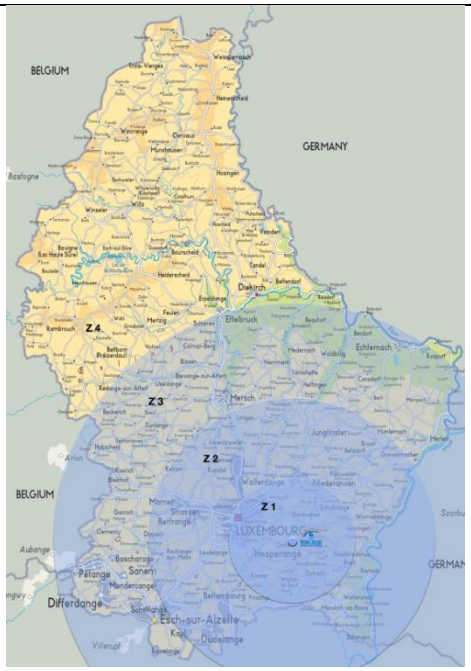
| | | | |
|---|---|---|---|
| 4. | Coûts de base | | |
| 4.1. | Abonnement mensuel (à énumérer et décrire) | [€] | VOfiber Business 20: 39,90 €<br>VOfiber Business 30: 49,90 €<br>VOfiber Business 100: 59,90 €<br>VOfiber Business 200: 69,90 €<br>VOfiber Business 1000: 149,90€ |
| 4.2. | Frais d'installation | [€] | 89,90 € |
| 4.3. | Frais d'ouverture de ligne | [€] | gratuit |
| 4.4. | Autre(s) frais (à énumérer et décrire) | [€] | - Facture papier 1,99 €<br>- Installation du câblage interne si nécessaire: http://www.vo.lu/cablage |
| 4.5. | Facture par email (Réduction) | [€] | 0 € |
| 4.6. | Facture en ligne (Webbilling) | [€] | 0 € |

4.7. Option(s) (à énumérer et décrire)

- attribution d'un numéro d'appel supplémentaire (maximum 7)
Numéro supplémentaire: 1,45 €/mois

| | | | |
|---|---|---|---|
| 5. | Haut débit/Ultra haut débit | | |

| | | |
|---|---|---|
| 5.1. Vitesse de téléchargement maximale (download) | Mbit/s ou kbit/s | Vofiber Business 20: 20 Mbit/s<br>VOfiber Business 30: 30 Mbit/s<br>VOfiber Business 100: 100 Mbit/s<br>VOfiber Business 200: 200 Mbit/s<br>VOfiber Business 1000: 1000 Mbit/s |
| 5.2. Vitesse de téléchargement garantie (download) | | Non garantie |
| 5.3. Vitesse de chargement maximale (upload) | | VOfiber Business 20: 768 Kbit/s<br>VOfiber Business 30: 10 Mbit/s<br>VOfiber Business 100: 50 Mbit/s<br>VOfiber Business 200: 100 Mbit/s<br>VOfiber Business 1000: 500 Mbit/s |
| 5.4. Vitesse de chargement garantie (upload) | | Non garantie |
| 5.5. Volume mensuel gratuit | [GByte] | Pas applicable (flatrate) |
| 5.6. Coûts de volume supplémentaire par tranches de MByte | [€/MByte] | Pas applicable (flatrate) |
| 5.7. Coûts pour une adresse IP Statique | [€] | Initialisation : 111,15 €<br>Abonnement : 29,25 € par mois |
| 5.8. Coûts et type de l'équipement (décrire) | [€] | Equipement d'accès « VO HomeServer» :<br>229 € sans abonnement VOfiber<br>129 € avec abonnement VOfiber avec une durée d'engagement de 12 mois ;<br>95 € avec abonnement VOfiber avec une durée d'engagement de 24 mois. |
| 5.9. Option(s) (à énumérer et décrire) | | |
| - attribution d'une rangée d'adresses IP publiques fixes (réseau /30)<br>Initialisation: 111,15 €<br>Abonnement: 40,95 € par mois<br><br>- attribution d'une rangée d'adresses IP publiques fixes (réseau /29)<br>Initialisation: 174,33 €<br>Abonnement: 111,15 € par mois | | |
| 6. Téléphonie fixe | | |
| 6.1. Service(s) intégré(s) dans l'offre (à énumérer et décrire) | | |
| - Pour les sociétés une remise de 10% sur les communications nationales fixes et mobiles (numéros spéciaux exclus)<br>- 3 communications téléphoniques parallèles incluses (sauf pour VOfiber Business 20) | | |
| 6.2. Option(s) communications fixes (à énumérer et décrire) | | |
| N/A | | |
| 7. Téléphonie Mobile | | |
| 7.1. Service(s) intégré(s) dans l'offre (à énumérer et décrire) | | |
| Non applicable | | |
| 7.2. Option(s) (à énumérer et décrire) | | |
| Non applicable | | |
| 8. Service de télédistribution | | |
| 8.1. Service(s) intégré(s) dans l'offre (à énumérer et décrire) | | |
| Non applicable | | |
| 8.2. Option(s) (à énumérer et décrire) | | |
| Non applicable | | |
| 9. Frais supplémentaires | | |
| 9.1. Duplicata du contrat | [€] | 20 € |
| 9.2. Duplicata de la facture | [€] | 2,5 € (dans la limite des 6 derniers mois) |
| 10. Intervention technique | | |
| 10.1. Coûts horaires | [€/h] | 98 € |
| 10.2. Facturation par heures, demi-heures, 15min,… | [min] | Par 30 minutes (49 €) |

| | | |
|---|---|---|
| 10.3. Frais de déplacement | [€]/km | <br>Zone Z1: 25 €<br>Zone Z2: 40 €<br>Zone Z3: 55 €<br>Zone Z4: 70 € |
| 11. Procédure de « relance » (à énumérer et décrire) | [€] | |
| . Taux d'intérêts et pénalités selon la loi en vigueur ..... | : | variable |
| . Frais de rappel pour facture(s) impayée(s) (dernier rappel)..... | : | 6,90 € |
| . Frais de recherche d'adresse postale ..... | : | 15,00 € |
| . Frais de mise en demeure ..... | : | 15,00 € |
| . Changement forcé de mode de facturation (électronique vers papier) pour relance ..... | : | 5,00 € |
| . Traitement pour encaissement refusé par la banque d'une domiciliation bancaire ..... | : | 5,00 € |
| 12. Frais de récupération des créances (à énumérer et décrire) | [€] | |
| - Taux d'intérêts et pénalités selon la loi en vigueur ..... | : | variable |
| - Intervention de blocage d'un ou plusieurs services pour non paiement de facture(s) ..... | : | 11,50 € |
| - Intervention de déblocage suite au blocage pour non paiement de facture(s) ..... | : | 11,50 € |
| - Ouverture dossier d'ordonnance de paiement ..... | : | 27,00 € |
| - Procédure d'encaissement par dossier d'ordonnance de paiement à travers un huissier de justice: | | 57,50 € |
| 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] | Non applicable | |
| 14. Option(s) (à énumérer et décrire) | | |
| | | |