

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 :

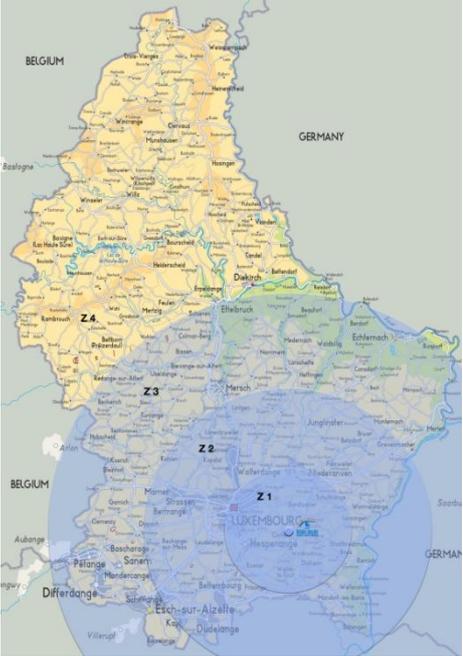
1. Nom de l'entreprise notifiée	Visual Online S.A.	
1.1. Adresse	6, rue Goell L-5326 Contern	
1.2. Helpdesk [joignable de 8h15 à 12h00, et de 13:30H à 18:00H du lundi au vendredi]	numéro téléphone	424411-1
	e-mail	support@vo.lu
1.3. Service clientèle [joignable de 8h15 à 12h00, et de 13:30H à 18:00H du lundi au vendredi]	numéro téléphone	424411-1
	e-mail	support@vo.lu
1.4. Service technique [joignable de 8h15 à 12h00, et de 13:30H à 18:00H du lundi au vendredi]	numéro téléphone	424411-1
	e-mail	support@vo.lu
1.5. Service réclamation/médiation [joignable de 8h15 à 12h00, et de 13:30H à 18:00H du lundi au vendredi]	numéro téléphone	424411-1
	e-mail	support@vo.lu
	adresse	Visual Online S.A. B.P. 2534 L-1025 Luxembourg
1.6. Service facturation [joignable de 8h15 à 12h00, et de 13:30H à 18:00H 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 23.12.2014, tarifs en vigueur à partir du 01.01.2015

Tous les prix sont à indiquer en € TVA comprise

2. Nom de l'offre	VOdsl Pro Silver / Gold	
3. Contrat		
3.1. Lien vers les conditions contractuelles (particulières/générales)	<a href="http://www.vo.lu/fr/support/documents">http://www.vo.lu/fr/support/documents</a>	
3.2. Description du service	Offre d'accès à Internet. L'offre comprend les services suivants: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accès Internet illimité</li> <li>- 1 adresse email personnalisée incluse</li> <li>- Service webmail inclus</li> <li>- 1 adresse IP fixe</li> <li>- rangée de 8 IP publiques statiques incluse (/29 network)</li> </ul>	
3.3. Valable à partir du	01.01.2015	
3.4. Durée minimale d'engagement	[mois]	12 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. Définition heures pleines (peak hours)	Non applicables	
3.10. Définition heures creuses (off-peak hours)	Non applicables	
3.11. 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 paiement par virement bancaire, par ordre de domiciliation ou par carte de crédit sur notre site web <a href="http://www.vo.lu">www.vo.lu</a> .		

3.12. Vitesse de téléchargement maximale (download)	Mbit/s ou kbit/s	20 Mbit/s / 20 Mbit/s
3.13. Vitesse de téléchargement garantie (download)		Non garantie
3.14. Vitesse de chargement maximale (upload)		1 Mbit/s / 2,5 Mbit/s
3.15. Vitesse de chargement garantie (upload)		Non garantie
3.16. Volume mensuel gratuit	Gbyte	Pas applicable (flatrate)
3.17. 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.		
3.18. 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 normaux pour couvrir la durée minimale du contrat sont payables.		
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.		
3.19. Options (à énumérer et décrire)		
<b>4. Coûts du service</b>		
4.1. Abonnement mensuel	[€]	286,65 € / 420,03 €
4.2. Coûts de volume supplémentaire par tranche	[€/Mbyte]	Pas applicable (flatrate)
4.3. Matériel supplémentaire	[€]	Equipement d'accès «Thomson ST605m» ou équivalent:292,5 €
4.4. Modification de l'identifiant (User ID)	[€]	gratuit
4.5. Changement de l'ISP (d'un ISP tiers vers un autre ISP tiers)		gratuit
4.6. Mise à disposition d'une adresse IP fixe		Inclus dans l'abonnement
4.7. Changement d'adresse de facturation	[€]	gratuit
4.8. Options (à énumérer et décrire)		
<b>5. Coûts et modes de facturation (à énumérer et décrire)</b>		
Facture papier 1,99 € Facture e-mail: gratuite		
<b>6. Frais d'activation et d'installation</b>		
6.1. Frais d'activation	[€]	Gratuit
6.1.1. Sans aide à domicile	[€]	N/A
6.1.2. Avec aide à domicile	[€]	579,15 €
6.2. Autre(s) frais (à énumérer et décrire)		
- Installation obligatoire par un technicien sur site : 579,15 € - Installation du câblage interne si nécessaire: frais réels		
<b>7. Frais supplémentaires</b>		
7.1. Duplicata du contrat	[€]	20 €
7.2. Duplicata de la facture de base	[€]	2,5 € (dans la limite des 6 derniers mois)
7.3. Duplicata de la facture détaillée	[€]	5 € (dans la limite des 6 derniers mois)
<b>8. Intervention technique</b>		
8.1. Coûts horaires	[€/h]	98 €
8.2. Facturation par heures, demi-heures, 15min,...	[min]	Par 30 minutes (49 €)

<p>8.3. Frais de déplacement</p>	<p>[€]/km</p>	 <p>Zone Z1: 25 €                  Zone Z2: 40 €                  Zone Z3: 55 €                  Zone Z4: 70 €</p>												
<p><b>9. Procédure de « relance » (à énumérer et décrire)</b></p>														
<table border="0"> <tr> <td>. Taux d'intérêts et pénalités selon la loi en vigueur .....</td> <td>: variable</td> </tr> <tr> <td>. Frais de rappel pour facture(s) impayée(s) .....</td> <td>: 6,90 €</td> </tr> <tr> <td>. Frais de recherche d'adresse postale .....</td> <td>: 5,75 €</td> </tr> <tr> <td>. Frais de mise en demeure .....</td> <td>: 11,50 €</td> </tr> <tr> <td>. Changement forcé de mode de facturation (électronique vers papier) pour relance .....</td> <td>: 5,75 €</td> </tr> <tr> <td>. Traitement pour encaissement refusé par la banque d'une domiciliation bancaire .....</td> <td>: 4,60 €</td> </tr> </table>			. Taux d'intérêts et pénalités selon la loi en vigueur .....	: variable	. Frais de rappel pour facture(s) impayée(s) .....	: 6,90 €	. Frais de recherche d'adresse postale .....	: 5,75 €	. Frais de mise en demeure .....	: 11,50 €	. Changement forcé de mode de facturation (électronique vers papier) pour relance .....	: 5,75 €	. Traitement pour encaissement refusé par la banque d'une domiciliation bancaire .....	: 4,60 €
. Taux d'intérêts et pénalités selon la loi en vigueur .....	: variable													
. Frais de rappel pour facture(s) impayée(s) .....	: 6,90 €													
. Frais de recherche d'adresse postale .....	: 5,75 €													
. Frais de mise en demeure .....	: 11,50 €													
. Changement forcé de mode de facturation (électronique vers papier) pour relance .....	: 5,75 €													
. Traitement pour encaissement refusé par la banque d'une domiciliation bancaire .....	: 4,60 €													
<p><b>10. Frais de récupération des créances (à énumérer et décrire)</b></p>														
<table border="0"> <tr> <td>- Taux d'intérêts et pénalités selon la loi en vigueur .....</td> <td>: variable</td> </tr> <tr> <td>- Intervention de blocage d'un ou plusieurs services pour non paiement de facture(s) .....</td> <td>: 11,50 €</td> </tr> <tr> <td>- Intervention de déblocage suite au blocage pour non paiement de facture(s) .....</td> <td>: 11,50 €</td> </tr> <tr> <td>- Frais de recherche auprès du CCSS .....</td> <td>: 69,00 €</td> </tr> <tr> <td>- Ouverture dossier d'ordonnance de paiement .....</td> <td>: 27,00 €</td> </tr> <tr> <td>- Procédure d'encaissement par dossier d'ordonnance de paiement accepté .....</td> <td>: 57,50 €</td> </tr> </table>			- 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 €	- Frais de recherche auprès du CCSS .....	: 69,00 €	- Ouverture dossier d'ordonnance de paiement .....	: 27,00 €	- Procédure d'encaissement par dossier d'ordonnance de paiement accepté .....	: 57,50 €
- 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 €													
- Frais de recherche auprès du CCSS .....	: 69,00 €													
- Ouverture dossier d'ordonnance de paiement .....	: 27,00 €													
- Procédure d'encaissement par dossier d'ordonnance de paiement accepté .....	: 57,50 €													
<p><b>11. Divers</b></p>														
<p>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]</p>	<p>N/A</p>													
<p><b>12. Options (à énumérer et décrire)</b></p>														
<p> </p>														