

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 Kombi Pro Surf/Office/Premium	
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: - Accès Internet illimité - Service téléphonique par ligne fixe PSTN ou ISDN - 4 adresses emails personnalisées incluses - Service webmail inclus - 1 nom de domaine en .eu inclus dans l'abonnement - homepage privée en .eu de 250MB incluse - adresse publique IPv4 + IPv6 dynamique gratuite	
3.3. Valable à partir du	01.01.2015	
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)	Lundi au vendredi de 08:00h à 19:00h	
3.11. Définition heures creuses (off-peak hours)	Lundi au vendredi de 19:00h à 08:00h ainsi que les	

		weekends et jours fériés légaux																											
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 paiement 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:																													
<table><tr><th>Produit souscrit</th><th>Abonnement Mensuel (€TTC / mois)</th><th>Période d'engagement (mois)</th><th>Montant de redevance jusqu'au 12ème mois inclus (€ TTC par mois)</th><th>Montant de redevance à partir du 13ème mois (€ TTC par mois)</th><th>Frais administratifs (€ TTC)</th></tr><tr><td>VOdsl Kombi Surf</td><td>50,67 €</td><td>24</td><td>50,67 €</td><td>29 €</td><td>75 €</td></tr><tr><td>VOdsl Kombi Office</td><td>60,84 €</td><td>24</td><td>60,84 €</td><td>35 €</td><td>75 €</td></tr><tr><td>VOdsl Kombi Premium</td><td>80,73 €</td><td>24</td><td>80,73 €</td><td>47 €</td><td>75 €</td></tr></table>						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)	VOdsl Kombi Surf	50,67 €	24	50,67 €	29 €	75 €	VOdsl Kombi Office	60,84 €	24	60,84 €	35 €	75 €	VOdsl Kombi Premium	80,73 €	24	80,73 €	47 €	75 €
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)																								
VOdsl Kombi Surf	50,67 €	24	50,67 €	29 €	75 €																								
VOdsl Kombi Office	60,84 €	24	60,84 €	35 €	75 €																								
VOdsl Kombi Premium	80,73 €	24	80,73 €	47 €	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)	[€]	50,67 € / 60,84 € / 80,73 € (Pour un raccordement ISDN un supplément de 7,02 € s'applique au prix VOdsl Kombi)																											
4.2. Frais d'installation	[€]	- Kit d'installation ADSL 35 € (self install) - Installation par technicien agréé 120 €																											
4.3. Frais d'ouverture de ligne	[€]	- Activation raccordement téléphonique analogique: 58,50 € - Activation raccordement téléphonique ISDN: 87,75 € (en cas de migration d'une ligne téléphonique existante vers un abonnement VOdsl Kombi les frais d'activation ne s'appliquent pas)																											
4.4. Autre(s) frais (à énumérer et décrire)	[€]	Facture papier 1,99 € - Installation du câblage interne si nécessaire: frais réels																											
4.5. Facture par email (Réduction)	[€]	0 €																											
4.6. Facture en ligne (Webbiling)	[€]	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	8 Mbit/s / 12 Mbit/s / 20 Mbit/s
5.2. Vitesse de téléchargement garantie (download)		Non garantie
5.3. Vitesse de chargement maximale (upload)		512 Kbit/s / 640 Kbit/s / 768 Kbit/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 € Abonnement : 29,25 € par mois
5.8. Coûts et type de l'équipement (décrire)	[€]	Equipement d'accès « VO HomeServer » : 229 € sans abonnement VODsl 129 € avec abonnement VODsl avec une durée d'engagement de 12 mois ; 95 € avec abonnement VODsl 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 /29) Initialisation: 174,33 € Abonnement: 111,15 € par mois		
6. Téléphonie fixe		
6.1. Service(s) intégré(s) dans l'offre (à énumérer et décrire)		
- Service téléphonique avec 10% sur les communications nationales fixes et mobiles (numéros spéciaux exclus).		
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	 Zone Z1: 25 € Zone Z2: 40 € Zone Z3: 55 € 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) : 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 €		
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 €		
- 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 €		
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]	- Maison / immeuble raccordé au réseau de télécommunication des P&T - Kit d'installation ADSL - Ligne P&T PSTN ou ISDN de base requise - éligibilité doit être confirmée par Visual Online	
14. Option(s) (à énumérer et décrire)		