

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 :

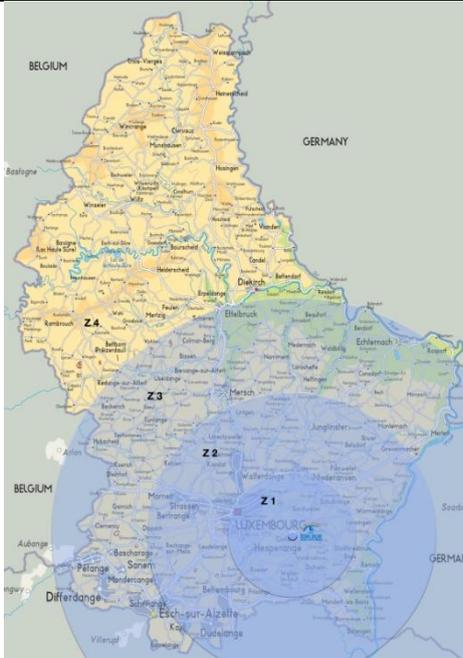
| 1. Nom de l'entreprise notifiée   | Visual Online S.A.          |  |
|---|-----------------------------|--|
| 1.1. Adresse  | 6, rue Goell L-5326 Contern |  |
| 1.2. Helpdesk<br>[joignable de 8h15 à 12h00, et de 13:30H à 18:00H du lundi au vendredi]                      | numéro téléphone            | 424411-1   |
|   | e-mail                      | support@vo.lu  |
|   | numéro téléphone            | 424411-1   |
| 1.3. Service clientèle<br>[joignable de 8h15 à 12h00, et de 13:30H à 18:00H du lundi au vendredi]             | e-mail                      | support@vo.lu  |
|   | numéro téléphone            | 424411-1   |
| 1.4. Service technique<br>[joignable de 8h15 à 12h00, et de 13:30H à 18:00H du lundi au vendredi]             | e-mail                      | support@vo.lu  |
|   | numéro téléphone            | 424411-1   |
| 1.5. Service réclamation/médiation<br>[joignable de 8h15 à 12h00, et de 13:30H à 18:00H du lundi au vendredi] | e-mail                      | support@vo.lu  |
|   | numéro téléphone            | 424411-1   |
|   | adresse                     | Visual Online S.A.<br>B.P. 2534<br>L-1025 Luxembourg |
| 1.6. Service facturation<br>[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 23.02.2018, tarifs en vigueur à partir du 01.01.2015

Tous les prix sont à indiquer en € TVA comprise

|  |  |                           |
|--|--|---------------------------|
| 2. Nom de l'offre  | VODsl Starter Kombi  |                           |
| 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 des services  | <p>Offre combinée comportant des services d'accès à Internet et de téléphonie fixe. L'offre comprend les services suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accès Internet</li> <li>- Service téléphonique par ligne fixe PSTN ou ISDN</li> <li>- 1 adresse email incluse</li> <li>- Service webmail inclus</li> <li>- adresse publique IPv4 + IPv6 dynamique gratuite</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. 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.<br>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> .   |                     |  |
| 3.13. 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 normaux pour couvrir la durée minimale du contrat sont payables.<br><br>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  |                     |  |
| <b>4. Coûts de base</b>  |                     |  |
| 4.1. Abonnement mensuel (à énumérer et décrire)  | [€]                 | 43,65 €<br>(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)<br>- Installation par technicien agréée 120 €  |
| 4.3. Frais d'ouverture de ligne  | [€]                 | - Activation raccordement téléphonique analogique: 58,50 €<br>- Activation raccordement téléphonique ISDN: 87,75 €<br>(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 €<br>- Installation du câblage interne si nécessaire: frais réels  |
| 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)<br>- Numéro supplémentaire: 1,45 €/mois   |                     |  |
| <b>5. Haut débit/Ultra haut débit</b>  |                     |  |
| 5.1. Vitesse de téléchargement maximale (download)   | Mbit/s ou<br>kbit/s | 8 Mbit/s   |
| 5.2. Vitesse de téléchargement garantie (download)   |                     | Prière de consulter <a href="http://www.vo.lu/nn">www.vo.lu/nn</a>   |
| 5.3. Vitesse de chargement maximale (upload)   |                     | 512 Kbit/s   |
| 5.4. Vitesse de chargement garantie (upload)   |                     | Prière de consulter <a href="http://www.vo.lu/nn">www.vo.lu/nn</a>   |
| 5.5. Volume mensuel gratuit  | [GByte]             | 500 GByte  |
| 5.6. Coûts de volume supplémentaire par tranches de MByte  | [€/MByte]           | 0,003 € / Mbyte  |
| 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 VODsl<br>129 € avec abonnement VODsl avec une durée<br>d'engagement de 12 mois |
| 5.9. Option(s) (à énumérer et décrire)   |                |  |
| - 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)  | Néant          |  |
| 6.2. Option(s) communications fixes (à énumérer et décrire)  | Néant          |  |
| 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]         |  <p>Zone Z1: 25 €<br/>Zone Z2: 40 €</p>                    |

|   |            |  |
|---|------------|--|
|   |            | Zone Z3: 55 €<br>Zone Z4: 70 €   |
| <b>11. Procédure de « relance » (à énumérer et décrire)</b>   | <b>[€]</b> |  |
| . 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 €   |
| <b>12. Frais de récupération des créances (à énumérer et décrire)</b>   | <b>[€]</b> |  |
| - 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 €  |
| <b>13. 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] |            | - Maison / immeuble raccordé au réseau de télécommunication des P&T<br>- Kit d'installation ADSL<br>- Ligne P&T PSTN ou ISDN de base requise<br>- éligibilité doit être confirmé par Visual Online |
| <b>14. Option(s) (à énumérer et décrire)</b>  |            |  |