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. B.P. 2534 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 23.02.2018 , tarifs en vigueur à partir du 07.11.2016
Tous les prix sont à indiquer en € TVA comprise

2. Nom de l'offre	vo.*nitro* S/M/L/XL/XXL
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 pour le client résidentiel comportant des services d'accès à Internet et de téléphonie fixe. L'offre comprend les services suivants: - Accès Internet illimité - Appels inclus vers les fixes nationaux (24/7) hors trafic Internet, numéros services spéciaux et fax. - Appels inclus vers les mobiles nationaux (20:00H - 08:00H) hors trafic Internet, numéros services spéciaux et fax.* - 120 minutes sur le réseau fixe dans 35 pays pour les particuliers* - 3 communications téléphoniques parallèles incluses* - 4 adresses emails personnalisées incluses ** - Service webmail inclus - 1 nom de domaine en .eu inclus dans l'abonnement * - homepage privée en .eu de 500MB incluse - adresse IP dynamique publique pour IPv4 + IPv6 - compatible avec "PostTV" à souscrire par contrat séparé avec Post Telecom S.A. * Ne fait pas partie du produit vo.nitro S ** 1 adresse email @vo.lu pour le produit vo.nitro S

3.3. Valable à partir du	15.10.2016	
3.4. Durée minimale d'engagement	[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		
La durée initiale du contrat est de 24 mois. Dans le cas d'une résiliation du service avant la fin de la période initiale d'engagement par le client, ce dernier est redevable du solde des redevances mensuelles. 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)	[€]	vo.nitro S: 39,90 € vo.nitro M: 49,90 € vo.nitro L: 58,00 € vo.nitro XL: 69,90 € vo.nitro XXL: 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 € - Paiement sans ordre de de domiciliation 1,70 € - 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	vo.nitro S: 20 Mbit/s vo.nitro M: 30 Mbit/s vo.nitro L: 100 Mbit/s vo.nitro XL: 500 Mbit/s vo.nitro XXL: 1000 Mbit/s

5.2. Vitesse de téléchargement garantie (download)		Prière de consulter www.vo.lu/nn
5.3. Vitesse de chargement maximale (upload)		vo.nitro S: 768 Kbit/s vo.nitro M: 10 Mbit/s vo.nitro M: 50 Mbit/s vo.nitro XL: 250 Mbit/s vo.nitro XXL : 500 Mbit/s
5.4. Vitesse de chargement garantie (upload)		Prière de consulter www.vo.lu/nn
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 vo.nitro 149 € avec abonnement vo.nitro avec une durée d'engagement de 24 mois ; 7,9 € / mois en location avec abonnement vo.nitro 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)
Initialisation: 111,15 €
Abonnement: 29,25 € par mois

- attribution d'une rangée d'adresses IP publiques fixes (réseau /29)
Initialisation: 111,15 €
Abonnement: 58,5 € par mois

6. Téléphonie fixe

6.1. Service(s) intégré(s) dans l'offre (à énumérer et décrire)

- Appels inclus à partir du réseau fixe VO vers les fixes nationaux (24/7) hors trafic Internet, numéros services spéciaux et fax.[1)]
- Appels inclus à partir du réseau fixe VO vers les mobiles nationaux (20:00H - 08:00H) hors trafic Internet, numéros services spéciaux et fax. [1) 2)]
- 120 minutes vers le réseau fixe de 35 pays (hors numéros spéciaux) [1) 2) 3)]
- 3 communications téléphoniques parallèles incluses [2)]

1) Offre communications téléphoniques réservée aux clients privés.
2) Ne fait pas partie du produit vo.nitro S
3) Rythme de facturation : 60"/60". Pays couverts par le forfait: Alaska, Andorre, Autriche, Belgique, Bulgarie, Canada, Croatie, Chypre, République tchèque, Danemark, Estonie, Finlande, France, Allemagne, Grèce, Hawaii, Hongrie, Irlande, Israël, Italie, Japon, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Malte , Monaco, Pays-Bas, Norvège, Pologne, Portugal, Roumanie, Saint-Marin, Slovaquie, Slovénie, Espagne, Suède, Suisse, Royaume-Uni (hors numéros NCFA), États-Unis. Pour les prix des communications vers d'autres destinations non couvertes par le forfait et en dehors de minutes incluses veuillez consulter: www.vo.lu/vophone

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

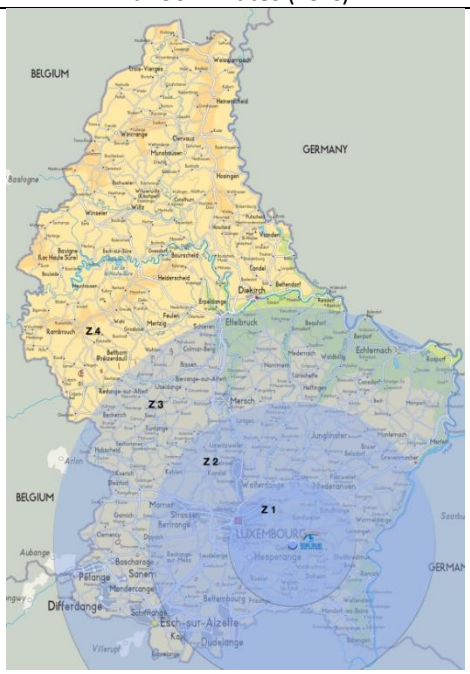
7.2. Option(s) (à énumérer et décrire)

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) (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) ..... : 30,00 €			
- 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)