

Contrat Fiber



Numéro Client: _____

Code revendeur: _____

(case réservée aux revendeurs)

Informations Client :

Client privé: Prière de joindre une copie de votre carte d'identité

Société: Prière de joindre une copie des status de la société

Société

Téléphone

Nom / Prénom

Fax

Numéro, Rue

Mobile / GSM

Code Postal, Localité

Adresse E-Mail

Étage / Appartement

Adresse d'installation :

idem informations client

Numéro, Rue

Code Postal

Localité

Étage / Appart.

Information Contrat Fiber (la disponibilité et les conditions des services peuvent être vérifiées sur www.vo.lu :

Fiber S

39.⁹⁰ € par mois

Fiber M

49.⁹⁰ € par mois

Fiber L²

58.⁰⁰ € ~~54.⁹⁰ €~~ par mois

Fiber XL¹

49.⁹⁰ € par mois

Fiber XXL²

75.⁰⁰ € ~~99.⁹⁰ €~~ par mois

Options:

1 Adresse IP fixe oui non (par défaut) (frais mensuels supplémentaires + setup)

4 Adresses IP fixes (1 utilisable) oui non (par défaut) (frais mensuels supplémentaires + setup)

8 Adresses IP fixes (5 utilisables) oui non (par défaut) (frais mensuels supplémentaires + setup)

Pack Phone+ sur produit Fiber :

(réservée aux clients résidentiels / conditions sur [vo.lu](http://www.vo.lu))

oui (5,00 € par mois) non (par défaut)

En cas de communications parallèles en téléphonie flat uniquement la 1^{ère} communication commencée sera facturée en flat. La 2^{ème} communication sera facturée au prix normal. La durée minimale du contrat est de 24 mois.

¹ Offre uniquement disponible sur le réseau dégroupé fibre optique.

² Prix promo sans expiration pour toute nouvelle commande Fiber L/XL/XXL reçue du 31/05/2021 au 31/05/2022. Les conditions promotionnelles sont uniquement disponibles avec un engagement de 24 mois.

Signature :

Signature du contractant

Lieu et date

Le client déclare avoir pris connaissance et accepté la durée minimale du contrat, les conditions particulières du produit Fiber, les conditions générales de Visual Online S.A ainsi que le document sur la "Neutralité de l'internet & qualité de l'accès à internet".

La disponibilité de ces services varie selon les packs choisis. Veuillez vérifier les détails sur notre site www.vo.lu.

Conditions particulières Fiber: www.vo.lu/cpv-fiber | Conditions générales: www.vo.lu/cgv | Neutralité de l'internet & qualité de l'accès à internet: www.vo.lu/nn

Contrat Fiber



Numéro Client: _____

Code revendeur: _____
(case réservée aux revendeurs)

Activation / Installation / Migration / Upgrade du service Fiber :

Nouvelle installation (Internet & service de téléphonie)

Conversion / Migration / Upgrade d'un raccordement VOdsl / VOfiber / vo.nitro / Fiber existant vers Fiber

Login VOdsl / VOfiber / vo.nitro / Fiber : _____

Numéro téléphonique _____

MSN (si existant) _____

Migration d'un autre opérateur vers Visual Online (prière de joindre une copie de la dernière facture)

Numéro client/compte _____

Le titulaire de la ligne téléphonique est _____

Numéro téléphonique _____

MSN (si existant) _____

Par la présente le client donne mandat à Visual Online S.A. de faire toutes les démarches nécessaires concernant la migration de son raccordement xDSL/FTTH/Téléphone vers Visual Online. Le client déclare avoir rempli toutes ses obligations contractuelles vis-à-vis de son ancien opérateur. Installation du câblage interne chez le client, si nécessaire peut entraîner des frais supplémentaires.

Durée initiale du contrat (Ne peut plus être modifiée une fois le service activée) 24 mois (par défaut) 12 mois (activation+50 €) 6 mois (activation+100 €)

Activation : 129 €
Activation en cas de migration d'un autre opérateur vers VO : 29 € (sans changement de technologie)
Câblage interne : Suivant offre après pré-visite

Equipements Terminaux (CPE) : VO Homeserver (FRITZ!Box) :

Je possède déjà une FRITZ!Box 7490/75xx

Fritz!Box 7530 AX

Location: 5 € ttc/mois

Achat: 99,90 € ttc

Fritz!Box 7590 AX

Location: 8 € ttc/mois

Achat: 175 € ttc

Fritz!Box 4060

Location: 8 € ttc/mois

Achat: 175 € ttc

Disponible avec un contrat de 24 mois. En cas de résiliation de votre contrat Internet, la FritzBox louée devra nous être retournée en parfait état, avec la boîte initiale, le câble d'alimentation, le câble réseau, le câble Y ainsi que les adaptateurs téléphoniques afin d'éviter une mise en facturation supplémentaire y relative.

Câblage interne :

Mon câblage interne est conforme pour un raccordement Internet via la fibre optique? Oui Non Je ne sais pas

Dans le cas où mon câblage interne n'est pas conforme Visual Online va entreprendre les travaux de câblage nécessaires pour réaliser le raccordement Internet commandé. Les prix et conditions des travaux de câblage sont disponible suivant devis.

Livraison :

Je désire la livraison de l'équipement à mon domicile (frais d'envoi 20 €)

Je viens récupérer le matériel chez Visual Online (option par défaut)

Païement et facturation :

Facturation par e-mail (gratuit) par courrier (1,99 € suppl.)

Païement avec domiciliation (gratuit) sans domiciliation (1,70 € suppl.)

Mon adresse e-mail _____ Remarque : Les rappels seront envoyés par courrier postal avec les frais de traitement

Remarques :

Visual-Online garantit que les données personnelles collectées seront traitées conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles, en cas de questions en la matière, merci de vous adresser à gdpr@visual-online.lu. Le signataire déclare avoir "lu et approuvé" la version française des conditions générales des services de télécommunication de Visual Online S.A.. La faisabilité du service demandé doit être confirmée et approuvée par Visual Online. Les spécifications des produits ainsi que les conditions promotionnels sur les produits mentionnées dans ce document sont décrites sur le site Internet www.vo.lu. La durée minimale du contrat est de 24 mois.

Signature :

Signature du contractant _____

Lieu et date _____

Le client déclare avoir pris connaissance et accepté la durée minimale du contrat, les conditions particulières du produit Fiber, les conditions générales de Visual Online S.A ainsi que le document sur la "Neutralité de l'internet & qualité de l'accès à internet". La disponibilité de ces services varie selon les packs choisis. Veuillez vérifier les détails sur notre site www.vo.lu. Conditions particulières Fiber: www.vo.lu/cpv-fiber | Conditions générales: www.vo.lu/cgv | Neutralité de l'internet & qualité de l'accès à internet: www.vo.lu/nn

CONNEXIONS INTERNET VOICE OVER IP NOMS DE DOMAINE COLOCATION HÉBERGEMENT EMAIL LOCATION DE SERVEURS CRÉATION DE SITES WEB
Visual Online S.A. B.P. 2534 L-1025 Luxembourg Téléphone 42 44 11 - 1 Fax 42 44 11 - 44 E-Mail info@vo.lu

INSCRIPTION

ANNUAIRE TELEPHONIQUE DU LUXEMBOURG

DE VOS ABONNEMENTS AUPRÈS DE VISUAL ONLINE S.A. (TLF - VOIP - FAX - GSM)



AJOUTER UNE INSCRIPTION
SUPPRIMER UNE INSCRIPTION EXISTANTE
MODIFIER UNE INSCRIPTION EXISTANTE

Prière de cocher la case concernée

WÄISS SÄITEN - LES PAGES BLANCHES - WHITE PAGES - WEISSE SEITEN

Informations Client :

Nom et prénom ou raison sociale (en caractères d'imprimerie s.v.p.)

Profession et/ou titre (uniquement abonné privé et profession libérale) (max. 35 caractères)

Numéro, Rue

Code Postal, Localité

Tél.

VoIP

Fax

Mobile / GSM

Veillez cocher cette case si vous ne désirez pas que les données nominatives du présent document soient cédées à des tiers pour des opérations de marketing direct.

Remarques :

Le responsable du traitement des données à caractère personnel est Visual Online S.A. (Visual Online), adresse postale L-1025 Luxembourg. Les demandes d'accès aux données à caractère personnel et de rectification de celles-ci peuvent être adressées aux coordonnées indiquées en bas du présent formulaire. Visual Online pourra utiliser les données à caractère personnel à des fins de prospection commerciale, sauf opposition du titulaire. Les données à caractère personnel en question sont susceptibles d'être communiquées à tout service de Visual Online, ou toute personne physique ou morale tierce travaillant pour le compte de Visual Online. La communication à ces tiers est limitée aux données dont ils ont besoin pour exécuter leurs missions pour Visual Online. Les données en question sont conservées aussi longtemps que la prestation des services et les obligations légales le nécessitent. La réponse aux questions posées en relation avec les données à caractère personnel est obligatoire, le défaut de réponse ayant pour conséquence la non-exécution du contrat ou du service par Visual Online. Visual Online fait publier avec une périodicité fixée par elle des annuaires des abonnés. Ces annuaires, destinés à être utilisés par le public, peuvent être constitués sous forme de banques de données accessibles au public et transmis à des tiers fournisseurs de services d'annuaires et de renseignements téléphoniques. Les annuaires comprennent tous les numéros, indicatifs d'appel ou clefs d'accès dont le titulaire a expressément demandé qu'ils y figurent. P&TLuxembourg fixe les modalités relatives aux numéros non-publiés et aux numéros d'appels multiples. L'abonnement ordinaire à un service pour lequel un annuaire est publié donne droit à une inscription gratuite selon un standard défini. L'inscription aux annuaires est faite suivant les indications de l'abonné et sous sa seule responsabilité. Des omissions ou inscriptions erronées éventuelles ne peuvent donner lieu à indemnité. Le client peut demander par écrit des modifications, adjonctions ou suppressions d'inscriptions. Le (La) soussigné(e) déclare avoir lu et approuvé les conditions générales applicables aux services de télécommunication de P&TLuxembourg figurant au verso et les accepte. Il (Elle) en accepte spécialement l'article 11.

Signature :

Signature du contractant

(Personne physique, et pour société son représentant légal)

Lieu et date

Si vous avez des questions concernant votre inscription standard gratuite, veuillez vous contacter au **Tél. 424411-1**. Pour les inscriptions non standard et les insertions publicitaires dans un annuaire téléphonique du Luxembourg, veuillez vous adresser à Editus Luxembourg S.A. **Tél.: 496051-1**



CONNEXIONS INTERNET VOICE OVER IP NOMS DE DOMAINE COLOCATION HÉBERGEMENT EMAIL LOCATION DE SERVEURS CRÉATION DE SITES WEB
Visual Online S.A. B.P. 2534 L-1025 Luxembourg Téléphone 42 44 11 - 1 Fax 42 44 11 - 44 E-Mail info@vo.lu

N° client: _____

Informations client

Nom et prénom ou raison sociale : _____

Numéro de téléphone POST Telecom : _____

Nouveau client

Privé (veuillez joindre une photocopie de votre carte d'identité ou passeport)

Date de naissance : _____ Carte d'identité/passeport N : _____

Société (veuillez joindre une copie de vos statuts publiés au Mémorial, Recueil spécial, et vos procurations s'il y a lieu)

N° R.C. : _____ N° TVA : _____

Rubrique de l'activité principale dans l'annuaire professionnel : _____

Adresses

Adresse actuelle

N° : _____ Rue : _____ CP : _____ Localité : _____ Etage/Appart. : _____

Adresse d'installation idem adresse actuelle

N° : _____ Rue : _____ CP : _____ Localité : _____ Etage/Appart. : _____

Adresse de facturation idem adresse actuelle idem adresse d'installation

N° : _____ Rue : _____ CP : _____ Localité : _____ Etage/Appart. : _____

Contact

Nom Prénom : _____ Tél / GSM : _____ E-mail : _____

Raccordement fiber

Raccordement fiber existant :

Service-ID du raccordement fiber existant de Visual Online : _____

Nouveau raccordement fiber à installer

Migration d'un raccordement existant PostTV v2 vers PostTV v3

(La durée contractuelle est de 24 mois. Les différents formulaires peuvent être téléchargés sur www.vo.lu)

Service PostTV (Frais d'activation applicable pour nouveau service ou migration de service PostTV)

souscription PostTV v3 Nombre de Box : _____ Installation par le client (DoItYourself) Installation par technicien

suppression PostTV v3 Nombre de Box : _____

Les données à caractère personnel collectées par le biais du présent formulaire par POST Telecom S.A., L-1235 Luxembourg, 1, rue Emile Bian en sa qualité de responsable du traitement, seront traitées conformément à la clause relative à la protection des données à caractère personnel stipulée aux Conditions Générales de vente pour Clients Consommateurs de POST Telecom S.A. Le client adressera toute demande d'accès, de rectification et de suppression de ses données à caractère personnel par écrit avec copie de sa carte d'identité à l'adresse : POST Telecom S.A. L-1235 Luxembourg, 1, rue Emile Bian.

Les données à caractère personnel peuvent être traitées par POST Telecom S.A. aux fins de promotion par courrier postal des produits ou services accessoires ou complémentaires au présent service, sauf opposition exprimée par le client à adresser par écrit avec copie de la carte d'identité à POST Telecom S.A. Si cette promotion est faite par courrier électronique, chaque courrier électronique à des fins de prospection directe pour des produits ou services analogues au présent service informera le client de la possibilité de s'opposer sans frais à l'exploitation de ses coordonnées électroniques.

Le client déclare expressément :

(i) que POST Telecom m' a communiqué un exemplaire de la version, en vigueur au jour de la conclusion du Contrat (a) des Conditions Générales de Vente pour Clients Consommateurs de POST Telecom S.A., (b) des Conditions Particulières relatives au(x) Produit(s) et/ou Service(s) souscrit(s) au titre du Contrat et (c) du ou des Plans Tarifaires y applicables (et incluant la description des produits et/ou services concernés), qui font partie intégrante du Contrat, et

(ii) avoir pris connaissance des dispositions y énoncées, en ce inclus la clause limitative de responsabilité, la clause pénale et la clause attributive de compétence judiciaire ainsi que la clause de protection de données à caractère personnel, et les avoir approuvées.

Pour la bonne transparence, ces documents ont été publiés sur le site www.post.lu et sont consultables dans les points de vente physique de POST Telecom S.A.

Fait en autant d'exemplaires que de parties à

le

Signature du titulaire* :

* Pour les sociétés, associations et assimilés, cachet et/ou nom et qualité du signataire



Visual Online S.A.
B.P. 2534
L-1025 Luxembourg

Tel. : 42 44 11 - 1
Fax : 42 44 11 - 44
support@vo.lu
www.vo.lu

Client :

Contern, le

PROCURATION – Résiliation / modification PostTV + remise décodeur(s)

Pièce jointe : Copie de la carte d'identité du client ou tout autre document pouvant l'identifier

À qui soit intéressé,

Je soussigné(e) Mme. / Mr. _____ ,
né(e) le _____ à _____
et demeurant à _____
autorise la société

VISUAL ONLINE S.A. - 6, rue Goell Z.I. Weiergewan L-5326 Contern / Luxembourg,

de résilier / modifier en mon nom et pour mon compte, le contrat PostTV sous référence : _____ ,
ainsi que de vous remettre à ma place le(s) décodeur(s) POST muni(s) de tous les accessoires et de procéder à
toute opération nécessaire à la résiliation / modification en relation avec ce contrat PostTV.

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes sentiments distingués.

Date et lieu

Nom et signature





Visual Online S.A.
6, rue Goell
L-5326 Contern

Visual Online S.A. · 6, rue Goell · L-5326 Contern

Téléphone 42 44 11 - 1
Fax 42 44 11 - 44
E-Mail info@vo.lu
BIC BGLLULL
IBAN LU35 0030 7357 0086 0000

Référence du mandat : _____
Numéro client

Mandat de Domiciliation Européenne SEPA-CORE pour un prélèvement récurrent

Je soussigné

Adresse

Nom

N°, Rue

Prénom

Code Postal

Société (si applicable)

Localité

Pays

Détails Banque et Compte

Compte IBAN

BIC Banque (ex. BGLLULL)

Signature (si société: tampon et signature du responsable)

Lieu et date

En signant ce formulaire de mandat, vous autorisez le créancier à envoyer des instructions à votre banque pour débiter votre compte conformément aux instructions du créancier. Vous bénéficierez d'un droit de remboursement par votre banque selon les conditions décrites dans la convention que vous avez passé avec elle. Toute demande de remboursement doit être présentée dans les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte. Visual-Online garantit que les données personnelles collectées seront traitées conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles, en cas de questions en la matière, merci de vous adresser à gdp@visual-online.lu.



NEUTRALITÉ DE L'INTERNET & QUALITÉ DE L'ACCÈS À INTERNET : (v1.6 valable à partir du 01/05/2020)

Dans le contexte de la Neutralité du Net et en vertu du Règlement (UE) du 25 novembre 2015 établissant les mesures relatives à un Internet ouvert, Visual Online informe ses clients sur les performances des services proposés :

1) Débits réseau fixe :

| | Débit annoncé | | Débit maximal ¹⁾ | | Débit normalement disponible ¹⁾ | | Débit minimal ¹⁾ | | Infrastructure ²⁾ |
|---------------|---------------|------------|---|------------|--|----------|-----------------------------|------------|------------------------------|
| | Downstream | Upstream | Downstream | Upstream | Downstream | Upstream | Downstream | Upstream | |
| Fiber S | 20 Mbit/s | 768 kbit/s | Consulter https://www.vo.lu/nnc pour connaître vos valeurs personnalisées ³⁾ | | Pendant les heures de pointe 30% du débit maximal | | 1 Mbit/s | 128 kbit/s | xDSL |
| Fiber M | 100 Mbit/s | 50 Mbit/s | | | | | 5 Mbit/s | 1 Mbit/s | xDSL |
| Fiber S | 20 Mbit/s | 768 kbit/s | 20 Mbit/s | 768 kbit/s | Pendant les heures de pointe 70% du débit maximal Pendant les heures creuses 90% du débit maximal | | | | FTTH |
| Fiber M | 100 Mbit/s | 50 Mbit/s | 100 Mbit/s | 50 Mbit/s | | | | | FTTH |
| Fiber L | 500 Mbit/s | 250 Mbit/s | 500 Mbit/s | 250 Mbit/s | | | | | FTTH |
| Fiber XL | 600 Mbit/s | 300 Mbit/s | 600 Mbit/s | 300 Mbit/s | | | | | FTTH |
| Fiber XXL | 1 Gbit/s | 500 Mbit/s | 950 Mbit/s | 500 Mbit/s | | | | | FTTH |
| vo.nitro S | 20 Mbit/s | 768 kbit/s | Consulter https://www.vo.lu/nnc pour connaître vos valeurs personnalisées ³⁾ | | Pendant les heures de pointe 30% du débit maximal | | 1 Mbit/s | 128 kbit/s | xDSL |
| vo.nitro M | 30 Mbit/s | 10 Mbit/s | | | | | 7 Mbit/s | 1 Mbit/s | xDSL |
| vo.nitro L | 100 Mbit/s | 50 Mbit/s | | | | | 30 Mbit/s | 2 Mbit/s | xDSL |
| vo.nitro S | 20 Mbit/s | 768 kbit/s | 20 Mbit/s | 768 kbit/s | Pendant les heures de pointe 70% du débit maximal Pendant les heures creuses 90% du débit maximal | | | | FTTH |
| vo.nitro M | 30 Mbit/s | 10 Mbit/s | 30 Mbit/s | 10 Mbit/s | | | | | FTTH |
| vo.nitro L | 100 Mbit/s | 50 Mbit/s | 100 Mbit/s | 50 Mbit/s | | | | | FTTH |
| vo.nitro XL | 200 Mbit/s | 100Mbit/s | 200Mbit/s | 100Mbit/s | | | | | FTTH |
| vo.nitro XLv2 | 500 Mbit/s | 250 Mbit/s | 500 Mbit/s | 250 Mbit/s | | | | | FTTH |
| vo.nitro XXL | 1 Gbit/s | 500 Mbit/s | 950 Mbit/s | 500 Mbit/s | | | | | FTTH |
| vo.nitro Pure | 600 Mbit/s | 300 Mbit/s | 600 Mbit/s | 300 Mbit/s | | | | | FTTH |
| VOfiber 20 | 20 Mbit/s | 768 kbit/s | Consulter https://www.vo.lu/nnc pour connaître vos valeurs personnalisées ³⁾ | | Pendant les heures de pointe 30% du débit maximal | | 1 Mbit/s | 128 kbit/s | xDSL |
| VOfiber 30 | 30 Mbit/s | 10 Mbit/s | | | | | 7 Mbit/s | 1 Mbit/s | xDSL |
| VOfiber 100 | 100 Mbit/s | 50 Mbit/s | | | | | 30 Mbit/s | 2 Mbit/s | xDSL |
| VOfiber 20 | 20 Mbit/s | 768 kbit/s | 20 Mbit/s | 768 kbit/s | | | | | FTTH |

| | | | | | | | | |
|---------------|------------|------------|---|------------|---|---|------------|------|
| VOfiber 30 | 30 Mbit/s | 10 Mbit/s | 30 Mbit/s | 10 Mbit/s | Pendant les heures de pointe 70% du débit maximal | | | FTTH |
| VOfiber 100 | 100 Mbit/s | 50 Mbit/s | 100 Mbit/s | 50 Mbit/s | | Pendant les heures creuses 90% du débit maximal | | |
| VOfiber 200 | 200 Mbit/s | 100 Mbit/s | 200 Mbit/s | 100 Mbit/s | | | FTTH | |
| VOfiber 1000 | 1 Gbit/s | 500 Mbit/s | 950 Mbit/s | 500 Mbit/s | | | FTTH | |
| VOdsl Surf | 8 Mbit/s | 512 kbit/s | Consulter https://www.vo.lu/nnc pour connaître vos valeurs personnalisées ³⁾ | | Pendant les heures de pointe 30% du débit maximal | 1 Mbit/s | 128 kbit/s | xDSL |
| VOdsl Office | 12 Mbit/s | 640 kbit/s | | | | 3 Mbit/s | 128 kbit/s | xDSL |
| VOdsl Premium | 20 Mbit/s | 768 kbit/s | | | | 5 Mbit/s | 128 kbit/s | xDSL |
| | | | | | Pendant les heures creuses 70% du débit maximal | | | |

Le **débit maximal** correspond au débit auquel le client peut s'attendre à atteindre au moins une fois par jour.

Le débit **normalement disponible** correspond au débit auquel le client peut s'attendre à atteindre pendant les heures de pointe (chaque jour entre 20:00 et 22:00). Le débit normalement disponible ne pourra pas être inférieur au débit minimal.

Le **débit minimal** correspond à la vitesse de transmission minimale que Visual Online s'engage à fournir au client.

Le **débit annoncé** est celui utilisé dans les communications commerciales.

Les différents débits sont dépendant des facteurs suivants :

- Le câblage interne chez le client
- Équipements du client
- Configuration PC du client
- Technologie utilisée (xDSL ou Fibre optique)
- Pour xDSL la distance entre le point de raccordement chez le client et le central, ainsi que l'atténuation de la ligne
- La compatibilité ainsi la puissance du terminal utilisé par le client
- L'état de charge du réseau
- Les horaires
- L'utilisation simultanée de la bande passante du client par plusieurs appareils
- La taille de paquets IP générés par le client (des paquets IP petits réduisent la bande passante utilisable à cause d'un « overhead » plus important tandis que des paquets IP plus grands optimisent la bande passante utilisable)

L'utilisation de PostTV (nombre de flux consommés) et/ou l'utilisation du VOIP peut dans certains cas réduire la bande passante disponible au « surf » pour le client. Les flux PostTV et VOIP sont prioritaires aux flux Internet. La bande passante consommée par flux TV standard est de approximativement 3,5 Mbps par canal et approximativement de 7 Mbps par canal en HD. Le service VOIP peut consommer jusqu'à 100 kbps par canal.

En cas d'une infrastructure sur cuivre, tous les débits (sauf le débit minimal) sont sujets à éligibilité. Visual Online invite le client à consulter son site web sous www.vo.lu/nnc pour plus de renseignements sur ses valeurs personnalisées.

A titre d'exemple, le téléchargement d'un fichier d'une taille de 500 MB peut être effectué en moins de 210 secondes à un débit downstream de 20 Mbit/s et en moins de 22 secondes, à un débit de 200 Mbit/s.

Autres paramètres techniques :

D'autres paramètres techniques (non garantis par Visual Online) influencent la performance du service d'accès Internet :

- **la latence:** elle correspond au temps écoulé entre la demande d'information (p. ex. ouverture d'une page Web) et la réception de cette information. Plus ce délai est court, plus le service d'accès Internet est rapide.
- **la gigue:** elle correspond à la variation de la latence. Plus la gigue est faible, plus le service d'accès Internet est fluide.
- **la perte de paquets:** en informatique, une information est composée de plusieurs paquets de données et ce en vue d'une meilleure transmission sur le réseau. Il se peut toutefois que, p. ex. suite à des problèmes réseau, certains paquets ne soient pas transmis et doivent être ré-envoyés. Plus la perte de paquets est faible, plus le service d'accès Internet est rapide.

Le tableau ci-dessous illustre l'importance de ces différents paramètres concernant l'usage de différentes applications populaires :

| Application | Débit download | Débit upload | Latence | Gigue | Perte de paquets |
|----------------|----------------|--------------|---------|-------|------------------|
| Surf sites web | ++ | - | ++ | - | +++ |
| VOIP | + | + | +++ | +++ | ++ |
| Téléchargement | +++ | - | + | - | +++ |
| Jeux en ligne | ++ | + | +++ | ++ | +++ |
| Streaming | +++ | - | + | - | + |

"-" représente une importance faible

"+++" représente une importance élevée

2) Volumes de données réseau fixe :

Le client est réputé à utiliser les services d'accès Internet à volume illimité en bon père de famille. Le client s'engage à respecter les règles de politique équitable ("fair use policy"). Le volume de données sera apprécié par Visual Online S.A. sur base de la consommation moyenne de l'ensemble de ses abonnés.

Le client reste entièrement responsable de l'utilisation frauduleuse et/ou abusive par lui-même ou par un tiers si une telle utilisation est tolérée ou facilitée par lui.

3) Mesures de gestion de trafic :

Visual Online peut prendre des mesures de gestion raisonnable du trafic (comme notamment le bridage, le blocage etc...), lesquelles sont transparentes, non discriminatoires, et nécessaires:

- Pour offrir des niveaux de services techniques objectivement différents pour des catégories spécifiques de trafic
- Pour mettre en œuvre une disposition législative ou réglementaire

- Pour préserver l'intégrité et/ou la sécurité de l'Infrastructure, des services fournis par l'intermédiaire de ce réseau et des terminaux des clients ;
- Pour réduire au minimum les effets d'une congestion ou d'une perturbation temporaire ou exceptionnelle de l'Infrastructure pour autant que les types de trafics équivalents fassent l'objet d'un traitement identique.

Note : Un bridage induit une réduction du débit, susceptible d'impliquer par exemple un temps de téléchargement plus long, tandis qu'un blocage induit une interruption de tout ou partie du service concerné pendant toute la durée de ce blocage.

4) **Recommandations pour effectuer un test de vitesse de votre ligne :**

Il est important qu'aucune autre source ne soit engagée au moment où le test de vitesse est initié. N'effectuez pas de test de vitesse alors que votre appareil est occupé à effectuer la mise à jour, le téléchargement d'un dossier, la lecture d'un flux vidéo, l'utilisation de consoles de jeux reliés à Internet etc...

De manière générale, effectuer votre test de vitesse avec un appareil directement relié à votre routeur par un câble Ethernet (ne pas utiliser du Wi-Fi pour ce type de test). Assurez-vous de la mise à jour de l'ensemble de vos logiciels avant de faire le test de vitesse.

Visual Online propose un serveur speedtest qui est joignable sous l'adresse suivante :

<http://visual-online.speedtest.net/>

5) **Voies de recours :**

En cas de questions, réclamations ou en cas de chute importante du débit de son service Internet le client dispose des voies de recours suivantes :

1) Contacter Visual Online pour trouver une solution à l'amiable au problème du client.

Par voie postale :

Visual Online S.A.
Service Clients
Boîte postale 2534
L-1025 Luxembourg

Par téléphone :

En contactant notre service client au numéro 424411-1 qui est joignable de 8:00h à 18:00h du lundi au vendredi.

2) Contacter le médiateur :

Si le client n'est pas satisfait de la réponse ou de la solution apportée par les services de Visual Online ou en cas d'absence de réponse, le client peut s'adresser au Service de Médiation de l'ILR (Institut Luxembourgeois de Régulation) au 17, rue du Fossé L-2922 Luxembourg en remplissant le formulaire en ligne prévu à cet effet

→ <https://web.ilr.lu/mediation>

- 1) Les vitesses minimales, maximales et normalement disponibles indiqués dans ce tableau sont uniquement valable en cas d'opération normale du réseau et ne sont pas valide en cas de : Attaques DDOS ou similaires, travaux de maintenance, durant incident critiques, problèmes en dehors du contrôle de Visual Online. Les vitesses maximales indiquées sont basées sur un débit Layer 2 Ethernet.
- 2) La FTTH (Fiber to the Home) repose sur une infrastructure en fibre optique, alors que la xDSL (x Digital Subscriber Line) repose sur un réseau cuivre. Les technologies déployées sur le réseau cuivre sont soit ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line), soit VDSL (Very-high-bit-rate Digital Subscriber Line).
- 3) Comme le débit maximal et le débit normalement disponible sont des données personnalisées, Visual Online invite le client à consulter notre site web www.vo.lu/nnc pour plus de renseignements sur ses valeurs personnalisées. Dans le cas d'une infrastructure en cuivre, la distance entre l'adresse du client et le dernier distributeur de joue un rôle crucial. En effet, le signal acheminé entre le dernier point de présence et l'adresse du client s'atténue avec la distance, ce qui est inhérent aux caractéristiques physiques de l'infrastructure en cuivre. En cas d'une infrastructure sur cuivre, tous les débits (sauf le débit minimal) sont sujets à éligibilité.