

Nom du fournisseur de service : **Visual Online S.A.**

Adresse du fournisseur de service : **6, rue Goell L-5326 Contern**

ID identifiant unique: **Fiber-v3.1**

Applicable à partir de: **01.07.2020**

Tél : **+352-424411-1**

Site internet/e-mail: [www.vo.lu](http://www.vo.lu) / [support@vo.lu](mailto:support@vo.lu)

## Fiber S/M/L/XL/XXL

Pack / Offre groupée

Internet fixe

Téléphonie fixe

TV

Services mobiles

autres

### 1. La Description de l'Offre

#### 1.1. Le service principal :

<b>Description des caractéristiques principales de l'offre</b>	<p>Service d'accès Internet ultra haut-débit comprenant un service de téléphonie fixe. Technologie fibre optique ou ADSL/VDSL selon l'éligibilité technique.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Fiber S (20 Mbit/s down, 0,768 Mbit/s up)</li><li>➤ Fiber M (100 Mbit/s down, 50 Mbit/s up)</li><li>➤ Fiber L (500 Mbit/s down, 250 Mbit/s up)</li><li>➤ Fiber XL (600 Mbit/s down, 300 Mbit/s up)</li><li>➤ Fiber XXL (1000 Mbit/s down, 500 Mbit/s up)</li></ul>
<b>Volume(s) mensuel(s) inclu(s)</b>	Volume illimité
<b>Disponibilité / éligibilité géographique</b>	Pour connaître l'infrastructure disponible à votre adresse : <a href="http://www.vo.lu/check">www.vo.lu/check</a>
<b>Neutralité du réseau et Mesures de transparence</b>	<a href="http://www.vo.lu/nn">www.vo.lu/nn</a>

#### 1.2. Autre(s) service(s) :

<b>Autres Services compris dans l'offre</b>	Service Téléphonie fixe. Conditions voir <a href="http://www.vo.lu/fs-vophone">www.vo.lu/fs-vophone</a>
---	---

## 2. Le Volet tarifaire

<p><b>Frais mensuels</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Fiber S 39,90 € TTC</li> <li>➤ Fiber M 49,90 € TTC</li> <li>➤ Fiber L 64,00 € TTC</li> <li>➤ Fiber XL 69,00 € TTC</li> <li>➤ Fiber XXL 99,00 € TTC</li> </ul> <p>Location Fritz!Box 7590 : 6,5 € TTC / mois (avec contrat 24 mois)                      Location Fritz!Box 7530 : 3,5 € TTC / mois (avec contrat 24 mois)                      Option adresse IP statique : 29,25 € / mois</p>
<p><b>Coûts de volumes supplémentaires</b></p>	<p>Pas de coûts supplémentaires car illimité</p>
<p><b>Frais d'activation</b></p>	<p>Frais d'activation en cas de migration d'un autre opérateur vers VO (sans changement de technologie) : 29 € TTC (avec engagement 24 mois)</p> <p>Frais d'activation (les frais de câblage interne ne sont pas inclus) : 129 € TTC (avec engagement 24 mois)</p> <p>Réduction durée d'engagement à 12 mois : Frais d'activation +50 Eur TTC                      Réduction durée d'engagement à 6 mois : Frais d'activation +100 Eur TTC                      (La durée initiale du contrat ne peut plus être modifié une fois le service activé)</p> <p>Activation IP statique : 111,15 € TTC                      Résiliation avant mise en service : 225,00 € TTC                      Résiliation après mise en service : variable selon mois restants                      Rendez-vous raté : 103,90 € TTC                      Câblage : Suivant offre après pré-visite                      Toutes fournitures/travaux supplémentaires sont facturés aux frais réels                      Pour la liste complète des tarifs voir : <a href="http://www.vo.lu/pricelist">www.vo.lu/pricelist</a></p>
<p><b>Frais unique(s)</b></p>	<p><u>Avec contrat 24 mois :</u>                      Fritz!Box 7590 : Achat: 169 € TTC                      Fritz!Box 7530 : Achat: 89,90 € TTC  <u>Sans contrat :</u>                      Fritz!Box 7590 : Achat: 269 € TTC                      Fritz!Box 7530 : Achat: 135 € TTC</p>
<p><b>Frais d'intervention</b></p>	<p>Coût horaire intervention : 98 €/h, facturation par tranche de 30 minutes                      Forfait déplacement : Zone1: 35€ / Zone2: 45€ / Zone3: 60€ / Zone4: 75 €                      Carte zones de déplacements : <a href="http://www.vo.lu/zones">www.vo.lu/zones</a>                      Câblage: Suivant offre après pré-visite</p>
<p><b>Promotion(s)</b></p>	<p><a href="http://www.vo.lu/promos">www.vo.lu/promos</a></p>
<p><b>Lien vers la Liste de tarifs en vigueur</b></p>	<p><a href="http://www.vo.lu/pricelist">www.vo.lu/pricelist</a></p>
<p>Promotion(s)                      Le consommateur final est averti que l'ensemble des actions / conditions promotionnelles est à consulter dans la documentation commerciale du fournisseur.</p>	

### 3. Les Données Contractuelles

<p>Type d'offre : Description succincte de l'offre avec les services et options éventuelles</p>	<p>Abonnement Internet ultra haut-débit (fibre/cuivre selon éligibilité) Abonnement service de téléphonie Diverses options Internet et VoIP possibles</p>
<p><b>Conditions générales et conditions particulières</b> <b>Description des modalités concernant :</b></p>	<p>Conditions Générales de Vente <a href="http://www.vo.lu/cgv">www.vo.lu/cgv</a> Conditions particulières de Vente <a href="http://www.vo.lu/cpv-fiber">www.vo.lu/cpv-fiber</a></p> <p><b>Délai commercial de fourniture :</b> Visual Online procède aux installations dans les meilleurs délais possibles, en fonction des possibilités techniques, de sa charge de travail et de ses moyens.</p> <p><b>Délai contractuel de levée de dérangement :</b> Dans les meilleurs délais en fonction des caractéristiques de la ligne et des disponibilités des équipes techniques. De manière générale 95% des dérangements signalés par le client à Visual Online sont résolues le jour ouvrable suivant.</p> <p><b>Activation, installation et/ou intervention technique sur site:</b> Le client fournit en temps utile à Visual Online un accès à toute Installation Client afin de permettre à Visual Online la bonne exécution du contrat. Visual Online fournit ou active le service et procède aux diverses installations dans les meilleurs délais à compter de la conclusion du contrat et ce en fonction des possibilités techniques, de sa charge de travail et de ses moyens.</p> <p><b>Facturation:</b> Les factures Visual Online S.A. sont, sauf stipulation contraire, intégralement payables par domiciliation ou virement du montant facturé en fin de mois. Facture papier 1,99 €. Paiement sans ordre de de domiciliation 1,70 €</p> <p><b>Résiliation:</b> Après la période d'engagement initiale du contrat 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 minimum de trente (30) jours avant la date d'échéance de l'abonnement. En cas de résiliation du contrat, le matériel en location devra être retournée en parfait état, avec la boîte initiale, le câble d'alimentation, le câble réseau, et autres accessoires afin d'éviter une facturation supplémentaire y relative.</p>
<p><b>Durée minimale d'engagement :</b></p>	<p>6 / 12 / 24 mois (suivant frais d'activation de service choisi) avec reconduction tacite en mois</p>

### 4. Autres informations Néant