

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

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

ID identifiant unique: **vo.phone-v2**

Applicable à partir de: **01.05.2020**

Tél : **+352-424411-1**

Site internet/e-mail: www.vo.lu / support@vo.lu

Téléphonie

Pack / Offre groupée

Internet fixe

Téléphonie fixe

TV

Services mobiles

autres

1. La Description de l'Offre

1.1. Le service principal :

Description des <u>caractéristiques principales</u> de l'offre	Service de téléphonie fixe inclus dans abonnements « Fiber S/M/L/XL/XXL »
Volume(s) mensuel(s) inclu(s)	Pour contrats « Fiber » S/M/L/XL/XXL : Facturation suivant prix des communications téléphoniques en vigueur : www.vo.lu/vophone Option « Pack Phone+ » (réservé aux clients résidentiels) : <ul style="list-style-type: none">- Communications illimitées nationales 24h/24 et 7j/7 pour les appels émis à partir du réseau fixe VO vers tous les numéros géographiques fixes nationaux, hors numéros services spéciaux et fax- Communications illimités 7j/7 de 20 à 08 heures, pour les appels émis à partir du réseau fixe VO vers tous les numéros mobiles nationaux, hors numéros services spéciaux et fax.- 120 minutes vers les fixes de plus de 35 pays*- « Pack Phone+ » réservée aux clients privés *Pays couverts par le « Pack Phone+ » : Alaska, Andorre, Autriche, Belgique, Bulgarie, Canada, Croatie, Chypre, République tchèque, Danemark, Estonie, Finlande, France, Allemagne, Grèce, Hawaï, Hongrie, Irlande, Israël, Italie, Japon, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Malte , Monaco, Pays-Bas, Norvège, Pologne, Portugal, Roumanie, Saint-Marin,

	<p>Slovaquie, Slovénie, Espagne, Suède, Suisse, Royaume-Uni (hors numéros NCFA), États-Unis.</p> <p>Pour les prix des communications vers d'autres destinations non couvertes par le « Pack Phone+ » et en dehors de minutes incluses veuillez consulter : www.vo.lu/vophone</p>
Disponibilité / éligibilité géographique	<p>Disponible avec chaque abonnement « Fiber » (fibre ou xDSL) de Visual Online</p>
Neutralité du réseau et Mesures de transparence	<p>www.vo.lu/nn</p>

1.2. Autre(s) service(s) :

Autres Services compris dans l'offre	N/A
---	-----

2. Le Volet tarifaire

Frais mensuels	<p>Inclus dans l'abonnement internet « Fiber »</p> <p>Sans abonnement « Fiber » : 18,72 € TTC par mois</p> <p>« Pack Phone+ » sur produit « Fiber » : 5 € TTC par mois</p>
Coûts de volumes supplémentaires	<p>Prix de communication téléphoniques : www.vo.lu/vophone</p> <p>Rythme de facturation : 60s/60s</p>
Frais d'activation	<p>Frais d'activation : 0 € TTC</p> <p>Frais d'installation : inclus dans l'installation internet « Fiber »</p> <p>Annulation avant mise en service (sans pré-visitte câblage) : 75 € TTC</p> <p>Annulation le jour de l'installation (sans pré-visitte câblage) : 111 € TTC</p> <p>Frais de résiliation : variable selon mois restants</p> <p>Toutes fournitures/travaux supplémentaires sont facturés aux frais réels</p> <p>Pour la liste complète des tarifs voir : www.vo.lu/pricelist</p>
Frais unique(s)	N/A
Frais d'intervention	<p>Coût horaire intervention : 98 €/h, facturation par tranche de 30 minutes</p> <p>Forfait déplacement : Zone1: 35€ / Zone2: 45€ / Zone3: 60€ / Zone4: 75 €</p> <p>Carte zones de déplacements : www.vo.lu/zones</p> <p>Câblage : Suivant offre après pré-visitte</p>
Promotion(s)	www.vo.lu/promos
Lien vers la Liste de tarifs en vigueur	www.vo.lu/vophone

Promotion(s)
 Le consommateur final est averti que l'ensemble des actions / conditions promotionnelles est à consulter dans la documentation commerciale du fournisseur.

3. Les Données Contractuelles

<p>Type d'offre : Description succincte de l'offre avec les services et options éventuelles</p>	<p>Le service de téléphonie fixe permet d'y brancher un téléphone fixe pour passer des appels téléphoniques vers les fixes et les mobiles.</p>
<p>Conditions générales et conditions particulières Description des modalités concernant :</p>	<p>Conditions Générales de Vente www.vo.lu/cgv Conditions particulières de Vente www.vo.lu/cpv-fiber</p> <p>Délaï commercial de fourniture : 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>Délaï contractuel de levée de dérangement : 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>Activation, installation et/ou intervention technique sur site: 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>Facturation: 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>Résiliation: 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>Durée minimale d'engagement :</p>	<p>6 / 12 / 24 mois suivant frais d'activation choisi dans contrat « Fiber »</p>

4. Autres informations Néant