

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 :

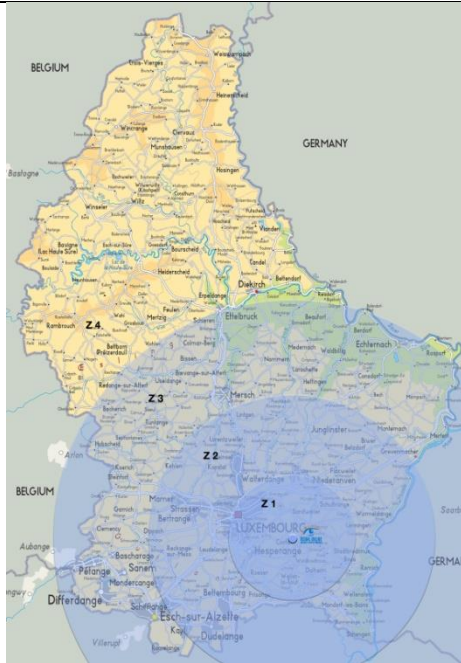
1. Nom de l'entreprise notifiée	Visual Online S.A.	
1.1. Adresse	6, rue Goell L-5326 Contern	
1.2. Helpdesk [joignable de 8h15 à 12h00, et de 13:30H à 18:00H du lundi au vendredi]	numéro téléphone	424411-1
	e-mail	support@vo.lu
1.3. Service clientèle [joignable de 8h15 à 12h00, et de 13:30H à 18:00H du lundi au vendredi]	numéro téléphone	424411-1
	e-mail	support@vo.lu
1.4. Service technique [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
1.5. Service réclamation/médiation [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
	adresse	Visual Online S.A. B.P. 2534 L-1025 Luxembourg
1.6. Service facturation [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 Flat Surf/Office/Premium	
3. Contrat		
3.1. Lien vers les conditions contractuelles (particulières/générales)	http://www.vo.lu/fr/support/documents	
3.2. Description du service	Offre d'accès à Internet. L'offre comprend les services suivants: - Accès Internet illimité - 1 adresse email personnalisée incluse - Service webmail inclus - homepage privée en .eu de 250MB incluse - adresse publique IPv4 + IPv6 dynamique gratuite	
3.3. Valable à partir du	01.01.2015	
3.4. Durée minimale d'engagement	[mois]	12 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. Définition heures pleines (peak hours)	Non applicables	
3.10. Définition heures creuses (off-peak hours)	Non applicables	
3.11. 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 paiement par virement bancaire, par ordre de domiciliation ou par carte de crédit sur notre site web www.vo.lu .		

3.12. Vitesse de téléchargement maximale (download)	Mbit/s ou kbit/s	8 Mbit/s / 12 Mbit/s / 20 Mbit/s			
3.13. Vitesse de téléchargement garantie (download)		Prière de consulter www.vo.lu/nn			
3.14. Vitesse de chargement maximale (upload)		512 Kbit/s / 640 Kbit/s / 768 Kbit/s			
3.15. Vitesse de chargement garantie (upload)		Prière de consulter www.vo.lu/nn			
3.16. Volume mensuel gratuit	Gbyte	Pas applicable (flatrate)			
3.17. 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.					
3.18. 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 suivants sont payables:					
Produit souscrit	Abonnement Mensuel (€TTC / mois)	Période d'engagement (mois)	Montant de redevance jusqu'au 12ème mois inclus (€ TTC par mois)	Montant de redevance à partir du 13ème mois (€ TTC par mois)	Frais administratifs (€ TTC)
VOdsl Flat Surf	34,39 €	24	34,39 €	20 €	75 €
VOdsl Flat Office	54,13 €	24	54,13 €	30 €	75 €
VOdsl Flat Premium	84,70 €	24	84,70 €	49 €	75 €
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.					
3.19. Options (à énumérer et décrire)					
- attribution d'une rangée d'adresses IP publiques fixes (réseau /29)					
4. Coûts du service					
4.1. Abonnement mensuel	[€]	34,39 € / 54,13 € / 84,70 €			
4.2. Coûts de volume supplémentaire par tranche	[€/Mbyte]	Pas applicable (flatrate)			
4.3. Matériel supplémentaire	[€]	Equipement d'accès « VO HomeServer » : 229 € sans abonnement VOdsl 129 € avec abonnement VOdsl avec une durée d'engagement de 12 mois ; 95 € avec abonnement VOdsl avec une durée d'engagement de 24 mois.			
4.4. Modification de l'identifiant (User ID)	[€]	gratuit			
4.5. Changement de l'ISP (d'un ISP tiers vers un autre ISP tiers)		gratuit			
4.6. Mise à disposition d'une adresse IP fixe		Initialisation : 111,15 € Abonnement : 29,25 € par mois			
4.7. Changement d'adresse de facturation	[€]	gratuit			
4.8. Options (à énumérer et décrire)					
- attribution d'une rangée d'adresses IP publiques fixes (réseau /29) Initialisation: 174,33 € Abonnement: 111,15 € par mois					

5. Coûts et modes de facturation (à énumérer et décrire)		
Facture papier 1,99 € Facture e-mail: gratuite		
6. Frais d'activation et d'installation		
6.1. Frais d'activation	[€]	Gratuit
6.1.1. Sans aide à domicile	[€]	Gratuit
6.1.2. Avec aide à domicile	[€]	120 €
6.2. Autre(s) frais (à énumérer et décrire)		
- Kit d'installation ADSL 35 € (nécessaire pour installation sans aide à domicile) - Installation du câblage interne si nécessaire: frais réels		
7. Frais supplémentaires		
7.1. Duplicata du contrat	[€]	20 €
7.2. Duplicata de la facture de base	[€]	2,5 € (dans la limite des 6 derniers mois)
7.3. Duplicata de la facture détaillée	[€]	5 € (dans la limite des 6 derniers mois)
8. Intervention technique		
8.1. Coûts horaires	[€/h]	98 €
8.2. Facturation par heures, demi-heures, 15min,...	[min]	Par 30 minutes (49 €)
8.3. Frais de déplacement	[€]/km	 <p>Zone Z1: 25 € Zone Z2: 40 € Zone Z3: 55 € Zone Z4: 70 €</p>
9. 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 €
10. 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)	:	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 €

11. 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]	<ul style="list-style-type: none">- Maison / immeuble raccordée au réseau de télécommunication des P&T- Kit d'installation ADSL- Ligne P&T PSTN ou ISDN de base requise- éligibilité doit être confirmée par Visual Online
12. Options (à énumérer et décrire)	