

Nom de l'entreprise notifiée	Luxembourg Online SA	
Adresse	14, avenue du X Septembre L-2550 Luxembourg	
Helpdesk [joignable de 8h à 19h, du Lundi au Vendredi et de 9h à 18h le samedi]	numéro téléphone	2799-0000 1
	e-mail	<a href="mailto:helpdesk@internet.lu">helpdesk@internet.lu</a>
Service clientèle [joignable de 9h à 18h30, du Lundi au Vendredi et de 9h à 18h le samedi]	numéro téléphone	2799-0000 2
	e-mail	<a href="mailto:commercial@internet.lu">commercial@internet.lu</a>
Service technique [joignable de 8h à 19h, du Lundi au Vendredi]	numéro téléphone	2799-0000 1
	e-mail	<a href="mailto:helpdesk@internet.lu">helpdesk@internet.lu</a>
Service réclamation/médiation [joignable de 8h à 17h, du Lundi au Vendredi]	numéro téléphone	2799-0000 1
	e-mail	<a href="mailto:contentieux@internet.lu">contentieux@internet.lu</a>
	adresse	14, avenue du X septembre L-2550 Luxembourg
Service facturation [joignable de 8h à 17h, du Lundi au Vendredi]	numéro téléphone	2799-0000 3
	e-mail	<a href="mailto:compta@internet.lu">compta@internet.lu</a>
Site web	<a href="http://www.internet.lu">www.internet.lu</a>	

Dernière mise à jour le 01/2015 , tarifs en vigueur à partir du 01/2015

Tous les prix sont à indiquer en EURO TVA comprise

Nom de l'offre	Mobile Family Plus	
Contrat		
Lien vers les conditions contractuelles (particulières/générales)	<a href="http://www.internet.lu">www.internet.lu</a> -> Documents utiles	
Description du service	Abonnement mobile sans engagement avec paiement des communications nationales et internationales (voix, SMS, data)	
Valable à partir du		
Durée minimale d'engagement	[mois]	Sans engagement
Délai contractuel de fourniture	[jours]	
Délai commercial de fourniture	[jours]	2 jours
Délai contractuel de levée de dérangement	[heures]	48 heures
Frais d'initialisation de l'offre	[€]	Gratuit
Rythme de facturation	[s/s]	60/15
Définition heures pleines (peak hours)	n/a	
Définition heures creuses (off-peak hours)	n/a	
Option(s) de paiement (à énumérer et décrire)	<ul style="list-style-type: none"><li>- Contre facture : client effectue son paiement suite à la réception de sa facture (par virement bancaire, versement d'espèces (banque, boutique), carte bancaire (boutique))</li><li>- Domiciliation : LOL fait un prélèvement sur le compte du client</li><li>- Carte Bancaire</li></ul>	
Résiliation du contrat	Variable selon engagement restant ou préavis	
Frais dus au moment de la résiliation du contrat, y compris le recouvrement des coûts liés aux équipements terminaux		
Frais liés à la portabilité des numéros et autres identifiants		
Accès aux services VoIP garantie via GPRS (décrire)		
Option(s) (à énumérer et décrire)		
Coûts du service		
Abonnement mensuel	[€]	Gratuit
Carte prépayée	[€]	-
Possibilité de rechargement	[€]	-
Consommation minimale mensuelle/annuelle	[€]	n/a

Consommation mensuelle incluse	[€]	n/a
Consultation de la messagerie vocale	[€]	0.1221€/min
Facture par email (Réduction)	[€]	0€ (1.50€)
Facture détaillée par numéro envoyée par email (Réduction)	[€]	Gratuit, sur demande
Facture en ligne (webbilling)	[€]	Gratuit
Fonction d'appel en conférence	{€}	
Accès aux services WAP de l'opérateur	[€]	
Carte SIM supplémentaire	5 €	
Blocage de la carte SIM	[€]	Gratuit (50€ si blocage suite à des impayés)
Blocage / Déblocage de certains types de communications	[€]	Gratuit
• 1 numéro de groupe et 1 numéro secondaire	[€]	
• 2 mêmes numéros	[€]	
Changement de carte SIM	[€]	5€
Changement de numéro de téléphone mobile	[€]	15€
Changement du titulaire d'un raccordement	[€]	Gratuit
Choix de son numéro de téléphone	[€]	Gratuit
Demande de code PUK/PIN	[€]	Gratuit
Déblocage du SIMLOCK du téléphone mobile	[€]	Gratuit
Activation / désactivation de la déviation des appels	[€]	Gratuit
Messagerie vocale	[€]	Gratuit
Désactivation de la messagerie vocale	[€]	Gratuit
Changement d'adresse de facturation	[€]	Gratuit
Changement de numéro de téléphone (prix par numéro)	[€]	15€
Inscription dans l'annuaire	[€]	Gratuit
Envoi d'un mail via un SMS	[€]	n/a
Option(s) (à énumérer et décrire)		
- Options de financement 5/12, 5/24 ou 9/24 : - Paiement de 5€ ou 9€ par mois pendant 12 ou 24 mois en contrepartie d'une remise de respectivement 60€, 120€ ou 200€		
Coûts communications nationales hors options		
Appels nationaux vers les numéros mobiles (peak/off-peak) [€/min]		
On-net-call	0.1221	
Off-net call	0.1221	
Appels nationaux vers les numéros fixes (peak/off-peak) [€/min]		
On-net-call	0.1221	
Off-net-call	0.1221	
Appels nationaux vers les numéros VoIP <sup>1</sup> (peak/off-peak) [€/min]		
On-net-call	0.1221	
Off-net-call	0.1221	
Appels vidéo vers les numéros mobiles (peak/off-peak) [€/min]		
On-net-call	n/a	
Off-net-call	n/a	
Consultation de sa messagerie vocale (peak/off-peak) [€/min]		
On-net-call	0.1221	
Off-net-call	0.1221	
Option(s) communications nationales (à énumérer et décrire)		
n/a		
SMS (Service de messagerie)		
Réception SMS	[€/SMS]	0
Envoi vers le même réseau mobile	[€/SMS]	0.1221
Envoi vers les autres réseaux mobiles nationaux	[€/SMS]	0.1221
Option(s) SMS national (à énumérer et décrire)		
n/a		

1 Les numéros de la page '20', voir la décision 04/79/ILR du 21 octobre 2004.

MMS (Service de messagerie multimédia)		
Réception MMS	[€/MMS]	Gratuit
Envoi MMS vers le même réseau mobile	[€/MMS]	0.2543€
Envoi MMS vers les autres réseaux mobiles nationaux	[€/MMS]	0.2543€
Option(s) MMS national (à énumérer et décrire)		
n/a		
Connexion data mobile national	[€/MB]	<ul style="list-style-type: none"> <li>0 - 50 MB : 1,0174 € par MB</li> <li>50 - 250 MB : 0,5087 € par MB</li> <li>250 - 1 GB : 0,3052 € par MB</li> <li>&gt; 1 GB : 0,2035 € par MB</li> </ul>
Option(s) connexion data mobile national (à énumérer et décrire)		
Mobile Data 1 : 10€/mois, 1GB inclus, 10€/GB entamé, pas d'engagement Mobile Data 5 : 25€/mois, 5GB inclus, 10€/GB entamé, pas d'engagement Mobile Data 3G : 30€/mois, 20GB inclus, 10€/GB entamé, pas d'engagement Mobile Data 4G : 35€/mois, 20GB inclus, 10€/GB entamé, engagement 24 mois		
Coûts communications nationales vers internationales		
Zone Frontalière (Belgique, France, Allemagne)		
Appels vers un numéro fixe (peak/off-peak)	[€/min]	0,2238
Appels vers un numéro mobiles (peak/off-peak)	[€/min]	0,2442
Envoi SMS	[€/SMS]	0,1221
Envoi MMS	[€/MMS]	0,5087
Zone Internationale 2		
Appels vers un numéro fixe (peak/off-peak)	[€/min]	0,2950
Appels vers un numéro mobiles (peak/off-peak)	[€/min]	0,3662
Envoi SMS	[€/SMS]	0,2035
Envoi MMS	[€/MMS]	0,5087
Zone Internationale 3		
Appels vers un numéro fixe (peak/off-peak)	[€/min]	0,4985
Appels vers un numéro mobiles (peak/off-peak)	[€/min]	0,4985
Envoi SMS	[€/SMS]	0,3561
Envoi MMS	[€/MMS]	0,5087
Zone Internationale 4		
Appels vers un numéro fixe (peak/off-peak)	[€/min]	1,1395
Appels vers un numéro mobiles (peak/off-peak)	[€/min]	1,1395
Envoi SMS	[€/SMS]	0,3561
Envoi MMS	[€/MMS]	0,5087
Zone Internationale 5		
Appels vers un numéro fixe (peak/off-peak)	[€/min]	6,1043
Appels vers un numéro mobiles (peak/off-peak)	[€/min]	6,1043
Envoi SMS	[€/SMS]	0,3561
Envoi MMS	[€/MMS]	0,5087
Appels vers un numéro fixe (peak/off-peak)		
Appels vers un numéro fixe (peak/off-peak)	[€/min]	6,1043
Appels vers un numéro mobiles (peak/off-peak)	[€/min]	6,1043
Envoi SMS	[€/SMS]	0,3561
Envoi MMS	[€/MMS]	0,5087
Option(s) appels internationales (à énumérer et décrire)		
Option(s) envoi SMS nationales vers internationales (à énumérer et décrire)		
n/a		
Option(s) envoi MMS nationales vers internationales (à énumérer et décrire)		

n/a						
Communications émises à l'étranger (Roaming)				[€/min]		
Zone x <sup>2</sup> (Veuillez ajouter les zones définies)						
Vous êtes en zones roaming		Appels vers les zones internationales (€/min)				Appel reçus
	Zone 1	Zone 2*	Zone 3*	Zone 4*	Zone 5*	
Zone 1	0,2223	1,3267	1,7605	3,0251	5,3081	0,0585
Zone 2*	1,3267	1,3267	1,7605	3,0251	5,3081	0,7059
Zone 3*	1,7605	1,7605	1,7605	3,0251	5,3081	0,9258
Zone 4*	3,0251	3,0251	3,0251	3,0251	5,3081	1,4730
Zone 5*	5,3081	5,3081	5,3081	5,3081	5,3081	2,5214
*Zones 2-5 sont facturés htva au client						
SMS et MMS envoyés depuis l'étranger [€/SMS ; €/MMS] (Veuillez ajouter les zones définies)						
Envoyer vers les zones		des SMS			des MMS	
Depuis la zone 1		0,0712			0.2543 + GPRS Traffic	
Depuis la zone 2		0,3459			0.2543 + GPRS Traffic	
Depuis la zone 3		0,6409			0.2543 + GPRS Traffic	
Depuis la zone 4		0,6409			0.2543 + GPRS Traffic	
Depuis la zone 5		0,6409			0.2543 + GPRS Traffic	
Option(s) SMS envoyés depuis l'étranger (à énumérer et décrire)						
Option(s) MMS envoyés depuis l'étranger s (à énumérer et décrire)						
Connexion data mobile depuis l'étranger (Veuillez ajouter les zones définies)						
- de la zone 1			[€/MB]		0.2340	
- de la zone 2					4.3791	
- de la zone 3					7.0332	
- de la zone 4					11.0585	
- de la zone 5					13.2261	
Option(s) connexion data mobile depuis l'étranger (à énumérer et décrire)						
Frais supplémentaires						
Duplicata du contrat		[€]		Gratuit		
Duplicata de la facture de base		[€]		Gratuit		
Duplicata de la facture détaillée		[€]		Gratuit, sur demande		
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]						
Option(s) (à énumérer et décrire)						

2 L'entreprise notifiée définira elle-même les zones et le nombre de zones.