

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 9h30 à 12h le samedi]	numéro téléphone	2799-0000 1
	e-mail	helpdesk@internet.lu
Service clientèle [joignable de 9h à 18h30, du Lundi au Vendredi et de 9h30 à 12h le samedi]	numéro téléphone	2799-0000 2
	e-mail	commercial@internet.lu
Service technique [joignable de 8h à 19h, du Lundi au Vendredi]	numéro téléphone	2799-0000 1
	e-mail	helpdesk@internet.lu
Service réclamation/médiation [joignable de 8h à 17h, du Lundi au Vendredi]	numéro téléphone	2799-0000 1
	e-mail	contentieux@internet.lu
	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	compta@internet.lu
Site web	www.internet.lu	

Dernière mise à jour le 14/01/2014, tarifs en vigueur à partir du 11/2012

Tous les prix sont à indiquer en EURO TVA (15%) comprise

Nom de l'offre	Mobile Family Plus	
Contrat		
Lien vers les conditions contractuelles (particulières/générales)	www.internet.lu -> 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">- Contre facture : client effectue son paiement suite à la réception de sa facture (par virement bancaire, versement d'espèces (banque, boutique), carte bancaire (boutique))- Domiciliation : LOL fait un prélèvement sur le compte du client- Carte Bancaire	
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	[€]	0.09€/min
Facture par email (Réduction)	[€]	0€ (1.25€)

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 (45€ 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	0.12	
Off-net call	0.12	
Appels nationaux vers les numéros fixes (peak/off-peak) [€/min]		
On-net-call	0.12	
Off-net-call	0.12	
Appels nationaux vers les numéros VoIP ¹ (peak/off-peak) [€/min]		
On-net-call	0.12	
Off-net-call	0.12	
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	0.12	
Off-net-call	0.12	
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]	0.12
Envoi vers les autres réseaux mobiles nationaux	[€/SMS]	0.12
Option(s) SMS national (à énumérer et décrire)		
n/a		
MMS (Service de messagerie multimédia)		
Réception MMS	[€/MMS]	Gratuit

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

Envoi MMS vers le même réseau mobile	[€/MMS]	0.25€
Envoi MMS vers les autres réseaux mobiles nationaux	[€/MMS]	0.25€
Option(s) MMS national (à énumérer et décrire)		
n/a		
Connexion data mobile national	[€/MB]	<ul style="list-style-type: none"> 0 - 50 MB : 1,00 €par MB 50 - 250 MB : 0,50 €par MB 250 - 1 GB : 0,30 €par MB > 1 GB : 0,20 €par MB
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]	0,22
Appels vers un numéro mobiles (peak/off-peak)	[€/min]	0,36
Envoi SMS	[€/SMS]	0,20
Envoi MMS	[€/MMS]	0,50
Zone Internationale 1		
Appels vers un numéro fixe (peak/off-peak)	[€/min]	0,24
Appels vers un numéro mobiles (peak/off-peak)	[€/min]	0,36
Envoi SMS	[€/SMS]	0,20
Envoi MMS	[€/MMS]	0,50
Zone Internationale 2		
Appels vers un numéro fixe (peak/off-peak)	[€/min]	0,29
Appels vers un numéro mobiles (peak/off-peak)	[€/min]	0,36
Envoi SMS	[€/SMS]	0,30
Envoi MMS	[€/MMS]	0,50
Zone Internationale 3		
Appels vers un numéro fixe (peak/off-peak)	[€/min]	0,49
Appels vers un numéro mobiles (peak/off-peak)	[€/min]	0,49
Envoi SMS	[€/SMS]	0,40
Envoi MMS	[€/MMS]	0,50
Zone Internationale 4		
Appels vers un numéro fixe (peak/off-peak)	[€/min]	1,12
Appels vers un numéro mobiles (peak/off-peak)	[€/min]	1,12
Envoi SMS	[€/SMS]	0,40
Envoi MMS	[€/MMS]	0,50
Zone Internationale 5		
Appels vers un numéro fixe (peak/off-peak)	[€/min]	6
Appels vers un numéro mobiles (peak/off-peak)	[€/min]	6
Envoi SMS	[€/SMS]	0,40
Envoi MMS	[€/MMS]	0,50
Option(s) appels internationales (à énumérer et décrire)		
UE 120 : 15€/mois pour 120 minutes vers UE UE 300 : 30€/mois pour 300 minutes vers UE		
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 ² (Veuillez ajouter les zones définies)							
Vous êtes en zones roaming	Appels vers les zones internationales (€/min)						Appel reçu
	Zone 1	Zone 2	Zone 3	Zone 4	Zone 5	Zone 6	
Zone 1	0,3335	1,5	2	3,419	5	6	0,092
Zone 2	1,5	1,5	2	3,419	5	6	0,8
Zone 3	2	2	2	3,419	5	6	1,047
Zone 4	3,419	3,419	3,419	3,419	5	6	1,67
Zone 5	5	5	5	5	5	6	1,67
Zone 6	6	6	6	6	6	6	2,85
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		0,1035			0.25 + GPRS Traffic (6,3€/MB)		
Depuis la zone 2		0,39			0.25 + GPRS Traffic (13€/MB)		
Depuis la zone 3		0,72			0.25 + GPRS Traffic (13€/MB)		
Depuis la zone 4		0,72			0.25 + GPRS Traffic (13€/MB)		
Depuis la zone 5		0,72			0.25 + GPRS Traffic (13€/MB)		
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 UE				[€/MB]	0.805 € par MB		
- de la Zone reste du monde					13 € par MB		
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.