

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
	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
	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
	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
	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
	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 17/02/2015, tarifs en vigueur à partir du 01/2015

Tous les prix sont à indiquer en € TVA comprise

Nom de l'offre	Ligne téléphonique fixe	
Contrat		
Lien vers les conditions contractuelles (particulières/générales)	<a href="http://www.internet.lu">www.internet.lu</a> -> Documents utiles	
Description du service	Fourniture d'un raccordement analogique ou ISDN (en LRS ou en dégroupage si éligible).	
Valable à partir du		
Durée minimale d'engagement	[mois]	6
Délai contractuel de fourniture	[jours]	+/- 4 semaines
Délai commercial de fourniture	[jours]	+/- 4 semaines
Délai contractuel de levée de dérangement	[heures]	48
Frais d'initialisation de l'offre	[€]	58.50€ (87.75€ si ligne ISDN)
Rythme de facturation	[s/s]	60/60
Définition heures pleines (peak hours)	- Lundi à vendredi de 8h00 à 19h00	
Définition heures creuses (off-peak hours)	- Lundi à vendredi de 19h00 à 8h00 - Weekends et les jours fériés	
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		
Option(s) de paiement (à énumérer et décrire)	- 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	
Coûts du service		
Raccordement téléphonique (frais facturés par LOL selon liste des prix EPT)		
Maison unifamiliale		
Raccordement au réseau souterrain	[€]	- longueur de câble sur terrain privé jusqu'à 40 mètres : 356.50€

		- longueur de câble supérieure à 40 mètres : frais réels
Installation tête terminale et connexion du câble principal	[€]	299 €
Déplacement du raccordement vers une nouvelle adresse ou autre appartement d'un immeuble	[€]	Mêmes conditions que pour un nouveau raccordement respectivement activation.
Frais supplémentaires	[€]	Toutes fournitures/travaux supplémentaires sont facturés aux frais réels.
<b>Appartements ou bureaux dans maisons multifamiliales</b>		
Raccordement au réseau souterrain	[€]	- longueur de câble sur terrain privé jusqu'à 40 mètres : 678.50€ - longueur de câble supérieure à 40 mètres : frais réels
Installation tête terminale et connexion du câble principal	[€]	442.75€
Frais supplémentaires par appartement	[€]	92€
Activation par ligne téléphonique	[€]	58.50€ (87.75€ si ligne ISDN)
Déplacement du raccordement vers une nouvelle adresse ou autre appartement d'un immeuble	[€]	Mêmes conditions que pour un nouveau raccordement respectivement activation.
Frais supplémentaires	[€]	Toutes fournitures/travaux supplémentaires sont facturés aux frais réels.
Option(s) (à énumérer et décrire)		
<b>Coûts</b>		
Abonnement mensuel analogique	[€/mois]	18.72€
Abonnement mensuel ISDN (nombre de lignes à préciser)	[€/mois]	25.74€ (1 numéro) ; 1.45€ le numéro supplémentaire
Abonnement VoIP	[€/mois]	2€ (gratuit si autre produit LOL)
Consommation minimale mensuelle/annuelle	[€/mois]	Non
Consommation mensuelle incluse	[€/mois]	Non
Facture par email (Réduction)	[€/mois]	0€ (soit réduction de 1.50€)
Facture détaillée par numéro envoyée par email (Réduction)	[€/mois]	Gratuit, sur demande
Facture en ligne (Webbilling)	[€/mois]	Gratuit
Fonction d'appel en conférence	[€]	
Activation / désactivation de la déviation des appels	[€]	
Blocage / Déblocage de certains types de communications	[€]	Gratuit (50€ si blocage suite à des impayés)
Présentation des numéros entrants	[€]	
Consultation de la messagerie vocale	[€]	
Numéro non-publié	[€]	Gratuit
Ouverture d'une nouvelle ligne téléphonique	[€]	
Matériel supplémentaire (modem, router, téléphone,...)	[€]	
Changement d'adresse de facturation	[€]	Gratuit
Changement du titulaire d'un raccordement	[€]	Gratuit
Changement de numéro de téléphone (prix par numéro)	[€]	15€
Inscription dans l'annuaire	[€]	Gratuit
Option(s) (à énumérer et décrire)		
<b>Coûts communications nationales hors option(s)</b>		
<b>Appels nationaux vers numéros fixes (peak/off-peak) [€/min]</b>		
On-net-call	0.0314/0.0157	
Off-net-call	0.0314/0.0157	

Appels nationaux vers numéros VoIP <sup>1</sup> (peak/off-peak) [€/min]		
On-net-call	0.0314/0.0157	
Off-net-call	0.0314/0.0157	
Appels nationaux vers numéros mobiles (peak/off-peak) [€/min]		
On-net-call	0.1892 / 0.1639	
Off-net call	0.1892 / 0.1639	
Option(s) (à énumérer et décrire)		
Coûts communications nationales vers internationales hors option(s)		
Zone x <sup>2</sup> (Veuillez ajouter les zones définies)		
-> tarifs disponibles sur : <a href="http://costplan.internet.lu/cdr/LOL_LOL_Komplett_Phone_country_A.htm">http://costplan.internet.lu/cdr/LOL_LOL_Komplett_Phone_country_A.htm</a>		
Appels vers un numéro fixe (peak/off-peak)	[€/min]	Cf. lien internet
Appels vers un numéro mobiles (peak/off-peak)	[€/min]	Cf. lien internet
Option(s) appels internationales (à énumérer et décrire)		
Frais supplémentaires		
Duplicata du contrat	[€]	Gratuit
Duplicata de la facture de base	[€]	Gratuit
Duplicata de la facture détaillée	[€]	Gratuit
Modification de la ligne téléphonique		
Changement de numéro de téléphone (prix par numéro)	[€]	15€
Ajout d'un numéro de téléphone pour ligne ISDN	[€]	5.80€
Changement analogique vers ISDN / VoIP	[€]	58.50€
Changement ISDN vers analogique / VoIP	[€]	58.50€
Changement VoIP vers analogique / ISDN	[€]	58.50€/87.75€
Changement de profil (Clip, CLIR), présentation du/des numéro(s) de téléphone entrant(s)/sortant(s)	[€]	Gratuit
Option(s) (à énumérer et décrire)		
Intervention technique		
Coûts horaires	[€/h]	96 €/h
Facturation par heures, demi-heures, 15min,...	[min]	15 min
Frais de déplacement	[€]/km	Forfaitaire (25€ pour le Sud et Centre, 35€ pour le Nord)
Procédure de « relance » (à énumérer et décrire)		
<ul style="list-style-type: none"><li>- Premier rappel envoyé en lettre simple si facture impayée a une antériorité supérieure à 1 mois. Toutes les factures ouvertes apparaissent sur ce rappel. Coût : 4€</li><li>- Second rappel envoyé en recommandé avec accusé de réception si facture(s) reste(nt) impayée(s) suite au premier rappel. Toutes les factures ouvertes apparaissent sur ce rappel. Coût : 12€</li></ul>		
Frais de récupération des créances (à énumérer et décrire)	[€]	
<ul style="list-style-type: none"><li>- Pas de frais complémentaires sauf si appel à huissier (refacturation des frais d'huissier)</li></ul>		
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"><li>- Activation de la ligne obligatoire par technicien si nouvelle ligne ou si dégroupage de la ligne</li><li>- En cas de reprise d'une ligne existante en LRS, pas de frais de reprise ou d'ouverture de ligne et pas de rendez-vous d'installation</li></ul>	
Option(s) (à énumérer et décrire)		

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

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

