

# Contrat Fiber



Numéro Client: \_\_\_\_\_

Code revendeur: \_\_\_\_\_  
(case réservée aux revendeurs)

## Informations Client :

Client privé: **Prière de joindre une copie de votre carte d'identité**

Nom / Prénom

Téléphone

Numéro, Rue

Fax

Code Postal, Localité

Mobile / GSM

Étage / Appartement

Adresse E-Mail

## Adresse d'installation :

idem informations client

Numéro, Rue

Code Postal

Localité

Étage / Apart.

## Information Contrat Fiber (la disponibilité et les conditions des services peuvent être vérifiées sur [www.vo.lu](http://www.vo.lu) :

### Fiber S

39,90 € par mois

### Fiber M

49,90 € par mois

### Fiber L

58,00 € par mois

### Fiber XL<sup>1</sup>

49,90 € par mois

### Fiber XXL

66,50 € par mois

### Options:

**1 Adresse IP fixe**

oui

non (par défaut) (frais mensuels supplémentaires + setup)

**4 Adresses IP fixes (1 utilisable)**

oui

non (par défaut) (frais mensuels supplémentaires + setup)

**8 Adresses IP fixes (5 utilisables)**

oui

non (par défaut) (frais mensuels supplémentaires + setup)

### Pack Phone+ sur produit Fiber :

(réservée aux clients résidentiels / conditions sur [www.vo.lu](http://www.vo.lu))

oui (5,00 € par mois)

non (par défaut)

En cas de communications parallèles en téléphonie flat uniquement la 1ère communication commencée sera facturée en flat. La 2ème communication sera facturée au prix normal. La durée minimale du contrat est de 24 mois.

<sup>1</sup> Offre uniquement disponible sur le réseau dégroupé fibre optique.

## Signature :

Signature du contractant

Lieu et date

Le client déclare avoir pris connaissance et accepté la durée minimale du contrat, les conditions particulières du produit Fiber, les conditions générales de Visual Online S.A ainsi que le document sur la "Neutralité de l'internet & qualité de l'accès à internet".

La disponibilité de ces services varie selon les packs choisis. Veuillez vérifier les détails sur notre site [www.vo.lu](http://www.vo.lu).

Conditions particulières Fiber: [www.vo.lu/cpv-fiber](http://www.vo.lu/cpv-fiber) | Conditions générales: [www.vo.lu/cgv](http://www.vo.lu/cgv) | Neutralité de l'internet & qualité de l'accès à internet: [www.vo.lu/nn](http://www.vo.lu/nn)

# Contrat Fiber



Numéro Client: \_\_\_\_\_

Code revendeur: \_\_\_\_\_  
(case réservée aux revendeurs)

## Activation / Installation / Migration / Upgrade du service Fiber :

**Nouvelle installation** (Internet & service de téléphonie)

**Conversion / Migration / Upgrade d'un raccordement VODsl / VOfiber / vo.nitro / Fiber existant vers Fiber**

**Login VODsl / VOfiber / vo.nitro / Fiber :** \_\_\_\_\_

Numéro téléphonique \_\_\_\_\_

MSN (si existant) \_\_\_\_\_

**Migration d'un autre opérateur vers Visual Online** (prière de joindre une copie de la dernière facture)

Numéro client/compte \_\_\_\_\_

Le titulaire de la ligne téléphonique est \_\_\_\_\_

Numéro téléphonique \_\_\_\_\_

MSN (si existant) \_\_\_\_\_

Par la présente le client donne mandat à Visual Online S.A. de faire toutes les démarches nécessaires concernant la migration de son raccordement xDSL/FTTH/Téléphone vers Visual Online. Le client déclare avoir rempli toutes ses obligations contractuelles vis-à-vis de son ancien opérateur. Installation du câblage interne chez le client, si nécessaire peut entraîner des frais supplémentaires.

**Durée initiale du contrat (Ne peut plus être modifiée une fois le service activée)**    24 mois (par défaut)    12 mois (activation+50 €)    6 mois (activation+100 €)

Activation : 129 €  
Activation en cas de migration d'un autre opérateur vers VO : 29 € (sans changement de technologie)  
Câblage interne : Suivant offre après pré-visite

## Equipements Terminaux (CPE) : VO Homeserver (FRITZ!Box) :

Je possède déjà une FRITZ!Box 7490/75xx	Fritz!Box 7530 AX	Fritz!Box 4060	Fritz!Box 7583
Location (avec engagement contractuel de 24 mois)	5 € ttc/mois	8 € ttc/mois	8 € ttc/mois
Achat (avec engagement contractuel de 24 mois)	99,90 € ttc	175 € ttc	198 € ttc

Disponible avec un contrat de 24 mois. En cas de résiliation de votre contrat Internet, la FritzBox louée devra nous être retournée en parfait état, avec la boîte initiale, le câble d'alimentation, le câble réseau, le câble Y ainsi que les adaptateurs téléphoniques afin d'éviter une mise en facturation supplémentaire y relative.

## Câblage interne :

Mon câblage interne est conforme pour un raccordement Internet via la fibre optique?    Oui    Non    Je ne sais pas

Dans le cas où mon câblage interne n'est pas conforme Visual Online va entreprendre les travaux de câblage nécessaires pour réaliser le raccordement Internet commandé. Les prix et conditions des travaux de câblage sont disponible suivant devis.

## Livraison :

Je désire la livraison de l'équipement à mon domicile (frais d'envoi 15 €)    Je viens récupérer le matériel chez Visual Online (option par défaut)

## Paiement et facturation :

Facturation    par e-mail (gratuit)    par courrier (1,99 € suppl.)    Paiement    avec domiciliation (gratuit)    sans domiciliation (1,70 € suppl.)

Mon adresse e-mail \_\_\_\_\_    Remarque : Les rappels seront envoyés par courrier postal avec les frais de traitement

## Remarques :

Visual-Online garantit que les données personnelles collectées seront traitées conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles, en cas de questions en la matière, merci de vous adresser à [gdpr@visual-online.lu](mailto:gdpr@visual-online.lu). Le signataire déclare avoir "lu et approuvé" la version française des conditions générales des services de télécommunication de Visual Online S.A.. La faisabilité du service demandé doit être confirmée et approuvée par Visual Online. Les spécifications des produits ainsi que les conditions promotionnelles sur les produits mentionnées dans ce document sont décrites sur le site Internet [www.vo.lu](http://www.vo.lu). La durée minimale du contrat est de 24 mois.

## Signature :

Signature du contractant \_\_\_\_\_

Lieu et date \_\_\_\_\_

Le client déclare avoir pris connaissance et accepté la durée minimale du contrat, les conditions particulières du produit Fiber, les conditions générales de Visual Online S.A ainsi que le document sur la "Neutralité de l'internet & qualité de l'accès à internet". La disponibilité de ces services varie selon les packs choisis. Veuillez vérifier les détails sur notre site [www.vo.lu](http://www.vo.lu). Conditions particulières Fiber: [www.vo.lu/cpv-fiber](http://www.vo.lu/cpv-fiber) | Conditions générales: [www.vo.lu/cgv](http://www.vo.lu/cgv) | Neutralité de l'internet & qualité de l'accès à internet: [www.vo.lu/nn](http://www.vo.lu/nn)

CONNEXIONS INTERNET    VOICE OVER IP    NOMS DE DOMAINE    COLOCATION    HÉBERGEMENT    EMAIL    LOCATION DE SERVEURS    CRÉATION DE SITES WEB  
Visual Online S.A.    B.P. 2534    L-1025 Luxembourg    Téléphone 42 44 11 - 1    Fax 42 44 11 - 44    E-Mail [info@vo.lu](mailto:info@vo.lu)

# Contrat VOtv



Numéro Client: \_\_\_\_\_

Code revendeur: \_\_\_\_\_

(case réservée aux revendeurs)

## Informations Client :

Client privé: **Prière de joindre une copie de votre carte d'identité**

Société: **Prière de joindre une copie des statuts de la société**

Société \_\_\_\_\_

Téléphone \_\_\_\_\_

Nom / Prénom \_\_\_\_\_

Fax \_\_\_\_\_

Numéro, Rue \_\_\_\_\_

Mobile / GSM \_\_\_\_\_

Code Postal, Localité \_\_\_\_\_

Adresse E-Mail \_\_\_\_\_

Étage / Appartement \_\_\_\_\_

## Information Contrat VOtv (la disponibilité et les conditions des services peuvent être vérifiées sur [www.vo.lu](http://www.vo.lu))

### VOtv Smart

75 Recordings / 2 Streams

**19.90 €** par mois

Activation : 49 €

### VOtv Comfort

150 Recordings / 3 Streams

**23.90 €** par mois

Activation : 49 €

### VOtv Family

250 Recordings / 4 Streams

**27.90 €** par mois

Activation : 49 €

## Le service VOtv sera utilisé sur un raccordement Internet de Visual Online?

oui \_\_\_\_\_  
Prière d'indiquer le login (134....@vo.lu) du  
raccordement Fiber existant auprès de Visual  
Online.

non \_\_\_\_\_  
Prière de joindre une copie d'une facture récente  
montrant que vous êtes résident au Luxembourg  
(p.ex. facture d'électricité, taxes communales,  
certificat de résidence ...)

Nouveau raccordement Fiber à installer (prière de remplir le formulaire "Contrat Fiber").

## Option VOtv Box :

VOtv Box      oui (4,50 € par mois / per device)      non (par défaut)      Nombre d'appareils : \_\_\_\_\_  
max. 6

## Livraison / Paiement et facturation :

Je désire la livraison de l'équipement à mon domicile (frais d'envoi 15 €)

Je viens récupérer le matériel chez Visual Online (option par défaut)

Facturation      par e-mail (gratuit)      Mon adresse e-mail : \_\_\_\_\_  
par courrier (1,99 € suppl.)      Remarque : Les rappels seront envoyés par courrier postal avec les frais de traitement

## Signature :

Signature du contractant \_\_\_\_\_

Lieu et date \_\_\_\_\_

Le client déclare avoir pris connaissance et accepté la durée minimale du contrat, les conditions particulières du produit VOtv, les conditions générales de Visual Online S.A..  
La disponibilité de ces services varie selon les packs choisis. Veuillez vérifier les détails sur notre site [www.vo.lu](http://www.vo.lu).

La durée minimale du contrat est de 24 mois. Conditions particulières VOtv: [go.vo.lu/cpv-votv](http://go.vo.lu/cpv-votv) | Conditions générales: [go.vo.lu/cgv](http://go.vo.lu/cgv)

# INSCRIPTION ANNUAIRE TELEPHONIQUE DU LUXEMBOURG

DE VOS ABONNEMENTS AUPRÈS DE VISUAL ONLINE S.A. (TLF - VOIP - FAX - GSM)



**AJOUTER UNE INSCRIPTION**  
**SUPPRIMER UNE INSCRIPTION EXISTANTE**  
**MODIFIER UNE INSCRIPTION EXISTANTE**

Prière de cocher la case concernée

**WÄISS SÄITEN - LES PAGES BLANCHES - WHITE PAGES - WEISSE SEITEN**

## Informations Client :

Nom et prénom ou raison sociale (en caractères d'imprimerie s.v.p.)

Profession et/ou titre (uniquement abonné privé et profession libérale) (max. 35 caractères)

Numéro, Rue

Code Postal, Localité

Tél.

VoIP

Fax

Mobile / GSM

Veillez cocher cette case si vous ne désirez pas que les données nominatives du présent document soient cédées à des tiers pour des opérations de marketing direct.

## Remarques :

Le responsable du traitement des données à caractère personnel est Visual Online S.A. (Visual Online), adresse postale L-1025 Luxembourg. Les demandes d'accès aux données à caractère personnel et de rectification de celles-ci peuvent être adressées aux coordonnées indiquées en bas du présent formulaire. Visual Online pourra utiliser les données à caractère personnel à des fins de prospection commerciale, sauf opposition du titulaire. Les données à caractère personnel en question sont susceptibles d'être communiquées à tout service de Visual Online, ou toute personne physique ou morale tierce travaillant pour le compte de Visual Online. La communication à ces tiers est limitée aux données dont ils ont besoin pour exécuter leurs missions pour Visual Online. Les données en question sont conservées aussi longtemps que la prestation des services et les obligations légales le nécessitent. La réponse aux questions posées en relation avec les données à caractère personnel est obligatoire, le défaut de réponse ayant pour conséquence la non-exécution du contrat ou du service par Visual Online. Visual Online fait publier avec une périodicité fixée par elle des annuaires des abonnés. Ces annuaires, destinés à être utilisés par le public, peuvent être constitués sous forme de banques de données accessibles au public et transmis à des tiers fournisseurs de services d'annuaires et de renseignements téléphoniques. Les annuaires comprennent tous les numéros, indicatifs d'appel ou clefs d'accès dont le titulaire a expressément demandé qu'ils y figurent. P&TLuxembourg fixe les modalités relatives aux numéros non-publiés et aux numéros d'appels multiples. L'abonnement ordinaire à un service pour lequel un annuaire est publié donne droit à une inscription gratuite selon un standard défini. L'inscription aux annuaires est faite suivant les indications de l'abonné et sous sa seule responsabilité. Des omissions ou inscriptions erronées éventuelles ne peuvent donner lieu à indemnité. Le client peut demander par écrit des modifications, adjonctions ou suppressions d'inscriptions. Le (La) soussigné(e) déclare avoir lu et approuvé les conditions générales applicables aux services de télécommunication de P&TLuxembourg figurant au verso et les accepte. Il (Elle) en accepte spécialement l'article 11.

## Signature :

Signature du contractant

(Personne physique, et pour société son représentant légal)

Lieu et date

Si vous avez des questions concernant votre inscription standard gratuite, veuillez vous contacter au Tél. **424411-1**. Pour les inscriptions non standard et les insertions publicitaires dans un annuaire téléphonique du Luxembourg, veuillez vous adresser à Editus Luxembourg S.A. Tél.: **496051-1**



CONNEXIONS INTERNET VOICE OVER IP NOMS DE DOMAINE COLOCATION HÉBERGEMENT EMAIL LOCATION DE SERVEURS CRÉATION DE SITES WEB  
Visual Online S.A. B.P. 2534 L-1025 Luxembourg Téléphone 42 44 11 - 1 Fax 42 44 11 - 44 E-Mail info@vo.lu

## NEUTRALITÉ DE L'INTERNET & QUALITÉ DE L'ACCÈS À INTERNET : (v1.6.1 valable à partir du 01/07/2022)

Dans le contexte de la Neutralité du Net et en vertu du Règlement (UE) du 25 novembre 2015 établissant les mesures relatives à un Internet ouvert, Visual Online informe ses clients sur les performances des services proposés :

### 1) Débits réseau fixe :

	Débit annoncé		Débit maximal <sup>1)</sup>		Débit normalement disponible <sup>1)</sup>		Débit minimal <sup>1)</sup>		Infrastructure <sup>2)</sup>
	Downstream	Upstream	Downstream	Upstream	Downstream	Upstream	Downstream	Upstream	
Fiber S	20 Mbit/s	10 Mbit/s	Consulter <a href="https://www.vo.lu/nnc">https://www.vo.lu/nnc</a> pour connaître vos valeurs personnalisées <sup>3)</sup>		Pendant les heures de pointe 30% du débit maximal		1 Mbit/s	128 kbit/s	xDSL
Fiber M	100 Mbit/s	50 Mbit/s					5 Mbit/s	1 Mbit/s	xDSL
Fiber S	20 Mbit/s	10 Mbit/s	20 Mbit/s	10 Mbit/s	Pendant les heures de pointe 70% du débit maximal  Pendant les heures creuses 90% du débit maximal				FTTH
Fiber M	100 Mbit/s	50 Mbit/s	100 Mbit/s	50 Mbit/s					FTTH
Fiber L	500 Mbit/s	250 Mbit/s	500 Mbit/s	250 Mbit/s					FTTH
Fiber XL	800 Mbit/s	400 Mbit/s	800 Mbit/s	400 Mbit/s					FTTH
Fiber XXL	1 Gbit/s	500 Mbit/s	1 Gbit/s	500 Mbit/s					FTTH
vo.nitro S	20 Mbit/s	768 kbit/s	Consulter <a href="https://www.vo.lu/nnc">https://www.vo.lu/nnc</a> pour connaître vos valeurs personnalisées <sup>3)</sup>		Pendant les heures de pointe 30% du débit maximal		1 Mbit/s	128 kbit/s	xDSL
vo.nitro M	30 Mbit/s	10 Mbit/s					7 Mbit/s	1 Mbit/s	xDSL
vo.nitro L	100 Mbit/s	50 Mbit/s					30 Mbit/s	2 Mbit/s	xDSL
vo.nitro S	20 Mbit/s	768 kbit/s	20 Mbit/s	768 kbit/s	Pendant les heures de pointe 70% du débit maximal  Pendant les heures creuses 90% du débit maximal				FTTH
vo.nitro M	30 Mbit/s	10 Mbit/s	30 Mbit/s	10 Mbit/s					FTTH
vo.nitro L	100 Mbit/s	50 Mbit/s	100 Mbit/s	50 Mbit/s					FTTH
vo.nitro XL	200 Mbit/s	100Mbit/s	200Mbit/s	100Mbit/s					FTTH
vo.nitro XLv2	500 Mbit/s	250 Mbit/s	500 Mbit/s	250 Mbit/s					FTTH
vo.nitro XXL	1 Gbit/s	500 Mbit/s	1 Gbit/s	500 Mbit/s					FTTH
vo.nitro Pure	600 Mbit/s	300 Mbit/s	600 Mbit/s	300 Mbit/s	FTTH				
VOfiber 20	20 Mbit/s	768 kbit/s	Consulter <a href="https://www.vo.lu/nnc">https://www.vo.lu/nnc</a> pour connaître vos valeurs personnalisées <sup>3)</sup>		Pendant les heures de pointe 30% du débit maximal		1 Mbit/s	128 kbit/s	xDSL
VOfiber 30	30 Mbit/s	10 Mbit/s					7 Mbit/s	1 Mbit/s	xDSL
VOfiber 100	100 Mbit/s	50 Mbit/s					30 Mbit/s	2 Mbit/s	xDSL
VOfiber 20	20 Mbit/s	768 kbit/s	20 Mbit/s	768 kbit/s	FTTH				

VOfiber 30	30 Mbit/s	10 Mbit/s	30 Mbit/s	10 Mbit/s	Pendant les heures de pointe 70% du débit maximal  Pendant les heures creuses 90% du débit maximal			FTTH
VOfiber 100	100 Mbit/s	50 Mbit/s	100 Mbit/s	50 Mbit/s				FTTH
VOfiber 200	200 Mbit/s	100 Mbit/s	200 Mbit/s	100 Mbit/s				FTTH
VOfiber 1000	1 Gbit/s	500 Mbit/s	1 Gbit/s	500 Mbit/s				FTTH
VOdsl Surf	8 Mbit/s	512 kbit/s	Consulter <a href="https://www.vo.lu/nnc">https://www.vo.lu/nnc</a> pour connaître vos valeurs personnalisées <sup>3)</sup>		Pendant les heures de pointe 30% du débit maximal  Pendant les heures creuses 70% du débit maximal	1 Mbit/s	128 kbit/s	xDSL
VOdsl Office	12 Mbit/s	640 kbit/s				3 Mbit/s	128 kbit/s	xDSL
VOdsl Premium	20 Mbit/s	768 kbit/s				5 Mbit/s	128 kbit/s	xDSL

Le **débit maximal** correspond au débit auquel le client peut s'attendre à atteindre au moins une fois par jour.

Le débit **normalement disponible** correspond au débit auquel le client peut s'attendre à atteindre pendant les heures de pointe (chaque jour entre 20:00 et 22:00). Le débit normalement disponible ne pourra pas être inférieur au débit minimal.

Le **débit minimal** correspond à la vitesse de transmission minimale que Visual Online s'engage à fournir au client.

Le **débit annoncé** est celui utilisé dans les communications commerciales.

#### Les différents débits sont dépendant des facteurs suivants :

- Le câblage interne chez le client
- Équipements du client
- Configuration PC du client
- Technologie utilisée (xDSL ou Fibre optique)
- Pour xDSL la distance entre le point de raccordement chez le client et le central, ainsi que l'atténuation de la ligne
- La compatibilité ainsi la puissance du terminal utilisé par le client
- L'état de charge du réseau
- Les horaires
- L'utilisation simultanée de la bande passante du client par plusieurs appareils
- La taille de paquets IP générés par le client (des paquets IP petits réduisent la bande passante utilisable à cause d'un « overhead » plus important tandis que des paquets IP plus grands optimisent la bande passante utilisable)

L'utilisation de VOtv (nombre de flux consommés) et/ou l'utilisation du VOIP peut dans certains cas réduire la bande passante disponible au « surf » pour le client. Les flux VOtv et VOIP sont prioritaires aux flux Internet. La bande passante consommée par flux TV standard est de approximativement 3,5 Mbps par canal et approximativement de 7 Mbps par canal en HD. Le service VOIP peut consommer jusqu'à 100 kbps par canal.

En cas d'une infrastructure sur cuivre, tous les débits (sauf le débit minimal) sont sujets à éligibilité. Visual Online invite le client à consulter son site web sous [www.vo.lu/nnc](http://www.vo.lu/nnc) pour plus de renseignements sur ses valeurs personnalisées.

A titre d'exemple, le téléchargement d'un fichier d'une taille de 500 MB peut être effectué en moins de 210 secondes à un débit downstream de 20 Mbit/s et en moins de 22 secondes, à un débit de 200 Mbit/s.

### Autres paramètres techniques :

D'autres paramètres techniques (non garantis par Visual Online) influencent la performance du service d'accès Internet :

- **la latence:** elle correspond au temps écoulé entre la demande d'information (p. ex. ouverture d'une page Web) et la réception de cette information. Plus ce délai est court, plus le service d'accès Internet est rapide.
- **la gigue:** elle correspond à la variation de la latence. Plus la gigue est faible, plus le service d'accès Internet est fluide.
- **la perte de paquets:** en informatique, une information est composée de plusieurs paquets de données et ce en vue d'une meilleure transmission sur le réseau. Il se peut toutefois que, p. ex. suite à des problèmes réseau, certains paquets ne soient pas transmis et doivent être ré-envoyés. Plus la perte de paquets est faible, plus le service d'accès Internet est rapide.

Le tableau ci-dessous illustre l'importance de ces différents paramètres concernant l'usage de différentes applications populaires :

Application	Débit download	Débit upload	Latence	Gigue	Perte de paquets
Surf sites web	++	-	++	-	+++
VOIP	+	+	+++	+++	++
Téléchargement	+++	-	+	-	+++
Jeux en ligne	++	+	+++	++	+++
Streaming	+++	-	+	-	+

"-" représente une importance faible

"+++" représente une importance élevée

### 2) Volumes de données réseau fixe :

Le client est réputé à utiliser les services d'accès Internet à volume illimité en bon père de famille. Le client s'engage à respecter les règles de politique équitable ("fair use policy"). Le volume de données sera apprécié par Visual Online S.A. sur base de la consommation moyenne de l'ensemble de ses abonnés.

Le client reste entièrement responsable de l'utilisation frauduleuse et/ou abusive par lui-même ou par un tiers si une telle utilisation est tolérée ou facilitée par lui.

### 3) Mesures de gestion de trafic :

Visual Online peut prendre des mesures de gestion raisonnable du trafic (comme notamment le bridage, le blocage etc...), lesquelles sont transparentes, non discriminatoires, et nécessaires:

- Pour offrir des niveaux de services techniques objectivement différents pour des catégories spécifiques de trafic
- Pour mettre en œuvre une disposition législative ou réglementaire

- Pour préserver l'intégrité et/ou la sécurité de l'Infrastructure, des services fournis par l'intermédiaire de ce réseau et des terminaux des clients ;
- Pour réduire au minimum les effets d'une congestion ou d'une perturbation temporaire ou exceptionnelle de l'Infrastructure pour autant que les types de trafics équivalents fassent l'objet d'un traitement identique.

Note : Un bridage induit une réduction du débit, susceptible d'impliquer par exemple un temps de téléchargement plus long, tandis qu'un blocage induit une interruption de tout ou partie du service concerné pendant toute la durée de ce blocage.

#### 4) **Recommandations pour effectuer un test de vitesse de votre ligne :**

**Il est important qu'aucune autre source ne soit engagée au moment où le test de vitesse est initié.** N'effectuez pas de test de vitesse alors que votre appareil est occupé à effectuer la mise à jour, le téléchargement d'un dossier, la lecture d'un flux vidéo, l'utilisation de consoles de jeux reliés à Internet etc...

De manière générale, effectuer votre test de vitesse avec un appareil directement relié à votre routeur par un câble Ethernet (ne pas utiliser du Wi-Fi pour ce type de test). Assurez-vous de la mise à jour de l'ensemble de vos logiciels avant de faire le test de vitesse.

Visual Online propose un serveur speedtest qui est joignable sous l'adresse suivante :

<http://visual-online.speedtest.net/>

#### 5) **Voies de recours :**

En cas de questions, réclamations ou en cas de chute importante du débit de son service Internet le client dispose des voies de recours suivantes :

1) Contacter Visual Online pour trouver une solution à l'amiable au problème du client.

Par voie postale :

Visual Online S.A.  
Service Clients  
Boîte postale 2534  
L-1025 Luxembourg

Par téléphone :

En contactant notre service client au numéro 424411-1 qui est joignable de 8:00h à 18:00h du lundi au vendredi.

2) Contacter le médiateur :

Si le client n'est pas satisfait de la réponse ou de la solution apportée par les services de Visual Online ou en cas d'absence de réponse, le client peut s'adresser au Service de Médiation de l'ILR (Institut Luxembourgeois de Régulation) au 17, rue du Fossé L-2922 Luxembourg en remplissant le formulaire en ligne prévu à cet effet

→ <https://web.ilr.lu/mediation>

- 1) Les vitesses minimales, maximales et normalement disponibles indiqués dans ce tableau sont uniquement valable en cas d'opération normale du réseau et ne sont pas valide en cas de : Attaques DDOS ou similaires, travaux de maintenance, durant incident critiques, problèmes en dehors du contrôle de Visual Online. Les vitesses maximales indiquées sont basées sur un débit Layer 2 Ethernet.
- 2) La FTTH (Fiber to the Home) repose sur une infrastructure en fibre optique, alors que la xDSL (x Digital Subscriber Line) repose sur un réseau cuivre. Les technologies déployées sur le réseau cuivre sont soit ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line), soit VDSL (Very-high-bit-rate Digital Subscriber Line).
- 3) Comme le débit maximal et le débit normalement disponible sont des données personnalisées, Visual Online invite le client à consulter notre site web [www.vo.lu/hnc](http://www.vo.lu/hnc) pour plus de renseignements sur ses valeurs personnalisées. Dans le cas d'une infrastructure en cuivre, la distance entre l'adresse du client et le dernier distributeur de joue un rôle crucial. En effet, le signal acheminé entre le dernier point de présence et l'adresse du client s'atténue avec la distance, ce qui est inhérent aux caractéristiques physiques de l'infrastructure en cuivre. En cas d'une infrastructure sur cuivre, tous les débits (sauf le débit minimal) sont sujets à éligibilité.

Visual Online S.A.  
6, rue Goell  
L-5326 Contern

Visual Online S.A. · 6, rue Goell · L-5326 Contern

**Téléphone** 42 44 11 - 1  
**Fax** 42 44 11 - 44  
**E-Mail** info@vo.lu  
**BIC** BGLLULL  
**IBAN** LU35 0030 7357 0086 0000

**Référence du mandat :** \_\_\_\_\_  
Numéro client

## Mandat de Domiciliation Européenne SEPA-CORE pour un prélèvement récurrent

### Je soussigné

### Adresse

Nom

N°, Rue

Prénom

Code Postal

Société (si applicable)

Localité

Pays

### Détails Banque et Compte

Compte IBAN

BIC Banque (ex. BGLLULL)

Signature (si société: tampon et signature du responsable)

Lieu et date

En signant ce formulaire de mandat, vous autorisez le créancier à envoyer des instructions à votre banque pour débiter votre compte conformément aux instructions du créancier. Vous bénéficierez d'un droit de remboursement par votre banque selon les conditions décrites dans la convention que vous avez passé avec elle. Toute demande de remboursement doit être présentée dans les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte. Visual-Online garantit que les données personnelles collectées seront traitées conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles, en cas de questions en la matière, merci de vous adresser à [gpr@visual-online.lu](mailto:gpr@visual-online.lu).