



VISUAL ONLINE

Fiche signalétique Fiber, Juillet 2020

Visual Online S.A.

6, rue Goell

L-5326 Contern

Tél : 424411-1

Site internet/e-mail : www.vo.lu / info@vo.lu

ID identifiant unique : **Fiber-v3.2**

Applicable à partir de 01/11/2022

Fiber S/M/L/XL/XXL

Pack / Offre groupée

Internet fixe

Téléphonie fixe

TV

Services mobiles

autres

1. La Description de l'Offre

1.1. Le service principal :

Description des caractéristiques principales de l'offre	Service d'accès Internet ultra haut-débit comprenant un service de téléphonie fixe. Technologie fibre optique ou ADSL/VDSL selon l'éligibilité technique. <ul style="list-style-type: none">➤ Fiber S (20 Mbit/s down, 10 Mbit/s up)➤ Fiber M (100 Mbit/s down, 50 Mbit/s up)➤ Fiber L (500 Mbit/s down, 250 Mbit/s up)➤ Fiber XL (800 Mbit/s down, 400 Mbit/s up)➤ Fiber XXL (1000 Mbit/s down, 500 Mbit/s up)
Volume(s) mensuel(s) inclu(s)	Volume illimité
Disponibilité / éligibilité géographique	Pour connaître l'infrastructure disponible à votre adresse : www.vo.lu/check
Neutralité du réseau et Mesures de transparence	www.vo.lu/nn

**1.2. Autre(s) service(s) :**

Autres Services compris dans l'offre	Service Téléphonie fixe. Conditions voir www.vo.lu/fs-vophone
--------------------------------------	---

2. Le Volet tarifaire

Frais mensuels	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Fiber S 39,90 € TTC ➤ Fiber M 49,90 € TTC ➤ Fiber L 58,00 € TTC ➤ Fiber XL 49,90 € TTC ➤ Fiber XXL 72,00 € TTC <p>Location Fritz!Box 7590AX : 8,00 € TTC / mois (avec contrat 24 mois) Location Fritz!Box 7530AX : 5,00 € TTC / mois (avec contrat 24 mois) Location Fritz!Box 4060 : 8,00 € TTC / mois (avec contrat 24 mois) Option adresse IP statique : 29,25 € / mois (Activation 111,15 €)</p>
Coûts de volumes supplémentaires	Pas de coûts supplémentaires car illimité
Frais d'activation	<p>Frais d'activation en cas de migration d'un autre opérateur vers VO (sans changement de technologie) : 29 € TTC (avec engagement 24 mois)</p> <p>Frais d'activation (les frais de câblage interne ne sont pas inclus) : 129 € TTC (avec engagement 24 mois)</p> <p>Réduction durée d'engagement à 12 mois : Frais d'activation +50 Eur TTC Réduction durée d'engagement à 6 mois : Frais d'activation +100 Eur TTC (La durée initiale du contrat ne peut plus être modifié une fois le service activé)</p> <p>Activation IP statique : 111,15 € TTC Résiliation avant mise en service : 117,00 € TTC Résiliation avant le jour d'installation : 175,50 € TTC Résiliation après mise en service : variable selon mois restants Rendez-vous raté : 117,00 € TTC Câblage : Suivant offre après pré-visite Toutes fournitures/travaux supplémentaires sont facturés aux frais réels Pour la liste complète des tarifs voir : www.vo.lu/pricelist</p>
Frais unique(s)	<p><u>Avec contrat 24 mois :</u> Fritz!Box 7590AX : Achat: 175,00 € TTC Fritz!Box 7530AX : Achat: 99,90 € TTC Fritz!Box 4060 : Achat: 175,00 € TTC</p> <p><u>Sans contrat :</u> Fritz!Box 7590AX : Achat: 269 € TTC Fritz!Box 7530AX : Achat: 199 € TTC Fritz!Box 4060 : Achat: 269 € TTC</p>



Frais d'intervention	Coût horaire intervention : 98 €/h, facturation par tranche de 30 minutes Forfait déplacement : Zone1: 35€ / Zone2: 45€ / Zone3: 60€ / Zone4: 75 € Carte zones de déplacements : www.vo.lu/zones Câblage: Suivant offre après pré-visite
Promotion(s)	www.vo.lu/promos
Lien vers la Liste de tarifs en vigueur	www.vo.lu/pricelist
Promotion(s) Le consommateur final est averti que l'ensemble des actions / conditions promotionnelles est à consulter dans la documentation commerciale du fournisseur.	

3. Les Données Contractuelles

Type d'offre : Description succincte de l'offre avec les services et options éventuelles	Abonnement Internet ultra haut-débit (fibre/cuivre selon éligibilité) Abonnement service de téléphonie Diverses options Internet et VoIP possibles
Conditions générales et conditions particulières Description des modalités concernant :	Conditions Générales de Vente www.vo.lu/cgv Conditions particulières de Vente www.vo.lu/cpv-fiber Délai commercial de fourniture : Visual Online procède aux installations dans les meilleurs délais possibles, en fonction des possibilités techniques, de sa charge de travail et de ses moyens. Délai contractuel de levée de dérangement : Dans les meilleurs délais en fonction des caractéristiques de la ligne et des disponibilités des équipes techniques. De manière générale 95% des dérangements signalés par le client à Visual Online sont résolus le jour ouvrable suivant. Activation, installation et/ou intervention technique sur site: Le client fournit en temps utile à Visual Online un accès à toute Installation Client afin de permettre à Visual Online la bonne exécution du contrat. Visual Online fournit ou active le service et procède aux diverses installations dans les meilleurs délais à compter de la conclusion du contrat et ce en fonction des possibilités techniques, de sa charge de travail et de ses moyens. Facturation: Les factures Visual Online S.A. sont, sauf stipulation contraire, intégralement payables par domiciliation ou virement du montant facturé en fin de mois. Facture papier 1,99 €. Paiement sans ordre de de domiciliation 1,70 € Résiliation: Après la période d'engagement initiale du contrat 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 minimum de trente (30) jours avant la date d'échéance de l'abonnement. En cas de résiliation du contrat, le matériel en location devra être retournée en parfait état, avec la boîte initiale, le câble



	d'alimentation, le câble réseau, et autres accessoires afin d'éviter une facturation supplémentaire y relative.
Durée minimale d'engagement :	6 / 12 / 24 mois (suivant frais d'activation de service choisi) avec reconduction tacite en mois

4. Autres informations Néant