

Offre promotionnelle :

Lancement de l'offre promotionnelle : 01/01/2017

Fin de l'offre promotionnelle : 15/02/2017

Différences / avantages de l'offre promotionnelle : Prix

Lien vers l'offre promotionnelle :

Nom de l'entreprise notifiée	Eltrona Interdiffusion SA	
Adresse	4-8, rue de l'Acierie, L-1112 Luxembourg	
Helpdesk [joignable de xxh à xxh, du x au x]	numéro téléphone	499 466 - 888
	e-mail	service-clients@eltrona.lu
Service clientèle [joignable de xxh à xxh, du x au x]	numéro téléphone	499 466 - 888
	e-mail	service-clients@eltrona.lu
Service technique [joignable de xxh à xxh, du x au x]	numéro téléphone	499 466 - 888
	e-mail	contact@eltrona.lu
Service réclamation/médiation [joignable de xxh à xxh, du x au x]	numéro téléphone	499 466 - 888
	e-mail	service-clients@eltrona.lu
	adresse	4-8, rue de l'Acierie, L-1112 Luxembourg
Service facturation [joignable de xxh à xxh, du x au x]	numéro téléphone	499 466 - 888
	e-mail	facturation@eltrona.lu
Site Web	www.eltrona.lu	

Dernière mise à jour le Jan/2017, tarifs en vigueur à partir du Jan/2017

Tous les prix sont à indiquer en € TVA comprise

Nom de l'offre	Eltrona HOME	
Contrat		
Lien vers les conditions contractuelles (particulières/générales)	www.eltrona.lu → Contrats	
Description des services	Offre groupée sur le réseau Eltrona comprenant un abonnement de télévision, un abonnement internet Ultra-haut débit et un abonnement de téléphone fixe	
Valable à partir du	07/2016	
Durée minimale d'engagement	[mois]	12 ou 24 mois
Délai contractuel de fourniture	[jours]	+/- 2 semaines
Délai commercial de fourniture	[jours]	+/- 2 semaines
Délai contractuel de levée de dérangement	[heures]	48 heures
Frais d'initialisation de l'offre	[€]	Voir frais d'installation
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	
Option(s) de paiement (à énumérer et décrire)	1) Contre facture: client effectue son paiement suite à la réception de sa facture (par virement bancaire, versement d'espèces (banque, boutique), carte bancaire (boutique)). 2) Domiciliation: Eltrona fait un prélèvement sur le compte du client. 3) Carte Bancaire	
Résiliation du contrat (décrire)		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		Remise initiale
Frais liés à la portabilité des numéros et autres identifiants		
Option(s) (à énumérer et décrire)		

Coûts de base		
Abonnement mensuel (à énumérer et décrire)	[€]	Eltrona HOME 100: 59€
Frais d'installation	[€]	Engagement 24 mois : 0 € Engagement 12 mois : 60€
Frais d'ouverture de ligne	[€]	
Autre(s) frais (à énumérer et décrire)	[€]	Toutes fournitures/travaux supplémentaires sont facturés aux frais réels.
Facture par email (Réduction)	[€]	0€ (1.25€)
Facture en ligne (Web selfcare)	[€]	Gratuit
Option(s) (à énumérer et décrire)		
Haut débit/Ultra haut débit		
Vitesse de téléchargement maximale (download)	Mbit/s ou kbit/s	Eltrona HOME 100: 100 Mbit/s
Vitesse de téléchargement garantie (download)		1 Mbit/s
Vitesse de chargement maximale (upload)		Eltrona HOME 100: 15 Mbit/s
Vitesse de chargement garantie (upload)		n/a
Volume mensuel gratuit	[GByte]	n/a
Coûts de volume supplémentaire par tranches de MByte	[€/MByte]	n/a
Coûts pour une adresse IP Statique	[€]	30€ /mois (activation service : 99€)
Coûts et type de l'équipement (décrire)	[€]	Engagement 24 mois : modem wifi Eltrona HOME 100: gratuit Engagement 12 mois : modem wifi à 115€
Option(s) (à énumérer et décrire)		
Téléphonie fixe		
Service(s) intégré(s) dans l'offre (à énumérer et décrire)	Abonnement ligne téléphonique inclus	
Option(s) communications fixes (à énumérer et décrire)	Téléphonie nationale fixe illimitée : 4,50 €/mois inclus dans Eltrona HOME 100	
Téléphonie Mobile		
Service(s) intégré(s) dans l'offre (à énumérer et décrire)		
Option(s) (à énumérer et décrire)		
Service de télédistribution		
Service(s) intégré(s) dans l'offre (à énumérer et décrire)	Imagin Start, HD, analogique et Ons Gemengen. Détails voir fiche signalétique télédistribution	
Option(s) (à énumérer et décrire)	Détails des options : voir fiche signalétique télédistribution	
Frais supplémentaires		
Duplicata du contrat	[€]	Gratuit
Duplicata de la facture	[€]	Gratuit
Intervention technique		
Coûts horaires	[€/h]	92 €/h
Facturation par heures, demi-heures, 15min,...	[min]	15 min
Frais de déplacement	[€/km]	0,60 €
Procédure de « relance » (à énumérer et décrire)	[€]	
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 : 0 € 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 : 10 €		
Frais de récupération des créances (à énumérer et décrire)	[€]	
Pas de frais complémentaires sauf si appel à huissier (refacturation des frais d'huissier)		
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]	Activation de la ligne obligatoire par technicien	

Option(s) (à énumérer et décrire)