

Offre promotionnelle : Lancement de l'offre promotionnelle : [Click here to enter a date.](#)Fin de l'offre promotionnelle : [Click here to enter a date.](#)

Différences / avantages de l'offre promotionnelle :

Lien vers l'offre promotionnelle :

1. Nom de l'entreprise notifiée	Eltrona Interdiffusion SA	
1.1. Adresse	4-8, rue de l'Acierie, L-1112 Luxembourg	
1.2. Helpdesk [joignable de xxh à xxh, du x au x]	numéro téléphone	499 466 - 888
	e-mail	service-clients@eltrona.lu
1.3. Service clientèle [joignable de xxh à xxh, du x au x]	numéro téléphone	499 466 - 888
	e-mail	service-clients@eltrona.lu
1.4. Service technique [joignable de xxh à xxh, du x au x]	numéro téléphone	499 466 - 888
	e-mail	service-clients@eltrona.lu
1.5. 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
1.6. Service facturation [joignable de xxh à xxh, du x au x]	numéro téléphone	499 466 - 888
	e-mail	facturation@eltrona.lu
1.7. Site Web	www.eltrona.lu	

Dernière mise à jour le Jan/2017, tarifs en vigueur à partir du Jul/2016

Tous les prix sont à indiquer en € TVA comprise

2. Nom de l'offre	Eltrona HOME	
3. Contrat		
3.1. Lien vers les conditions contractuelles (particulières/générales)	www.eltrona.lu → Contrats	
3.2. Description du service	Offre Internet Ultra-haut débit sur le réseau Eltrona	
3.3. Valable à partir du	01.01.2017	
3.4. Durée minimale d'engagement	[mois]	12 ou 24 mois
3.5. Délai contractuel de fourniture	[jours]	+/- 2 semaines
3.6. Délai commercial de fourniture	[jours]	+/- 24h, si raccordement déjà actif
3.7. Délai contractuel de levée de dérangement	[heures]	1 semaine si nouvelle raccordement est nécessaire
3.8. Frais d'initialisation de l'offre	[€]	60€
3.9. Définition heures pleines (peak hours)		
3.10. Définition heures creuses (off-peak hours)		
3.11. 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	
3.12. Vitesse de téléchargement maximale (download)	Mbit/s ou kbit/s	Eltrona HOME 50: 50 Mbit/s Eltrona HOME 100: 100 Mbit/s Eltrona HOME 200: 200 Mbit/s
3.13. Vitesse de téléchargement garantie (download)		1 Mbit/s
3.14. Vitesse de chargement maximale (upload)		Eltrona HOME 50: 10 Mbit/s Eltrona HOME 100: 15 Mbit/s Eltrona HOME 200: 30 Mbit/s
3.15. Vitesse de chargement garantie (upload)		n/a
3.16. Volume mensuel gratuit	Gbyte	n/a
3.17. Résiliation du contrat (décrire)		
Variable selon engagement restant ou préavis		

3.18. Frais dus au moment de la résiliation du contrat, y compris le recouvrement des coûts liés aux équipements terminaux		
Remise initiale		
3.19. Options (à énumérer et décrire)		
4. Coûts du service		
4.1. Abonnement mensuel	[€]	Eltrona Internet 50: 32€ Eltrona Internet 100: 39€ Eltrona Internet 200: 45€
4.2. Coûts de volume supplémentaire par tranche	[€/Mbyte]	n/a
4.3. Matériel supplémentaire	[€]	Modem apd. 75€
4.4. Modification de l'identifiant (User ID)	[€]	15€
4.5. Changement de l'ISP (d'un ISP tiers vers un autre ISP tiers)		n/a
4.6. Mise à disposition d'une adresse IP fixe		30€ /mois (activation service : 99€)
4.7. Changement d'adresse de facturation	[€]	0€
4.8. Options (à énumérer et décrire)		
5. Coûts et modes de facturation (à énumérer et décrire)		
6. Frais d'activation et d'installation		
6.1. Frais d'activation	[€]	
6.1.1. Sans aide à domicile	[€]	0€
6.1.2. Avec aide à domicile	[€]	60€
6.2. Autre(s) frais (à énumérer et décrire)		
7. Frais supplémentaires		
7.1. Duplicata du contrat	[€]	Gratuit
7.2. Duplicata de la facture de base	[€]	Gratuit
7.3. Duplicata de la facture détaillée	[€]	n/a
8. Intervention technique		
8.1. Coûts horaires	[€/h]	92 €/h
8.2. Facturation par heures, demi-heures, 15min,...	[min]	15 min
8.3. Frais de déplacement	[€]/km	0,60 €
9. 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 €		
10. Frais de récupération des créances (à énumérer et décrire)		
Pas de frais complémentaires sauf si appel à huissier (refacturation des frais d'huissier)		

11. 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 :
12. Options (à énumérer et décrire)	
Vitesse nominale: 50mB: 50mB downstream / 15mB upstream 100mB: 100mB downstream / 15mB upstream 200mB: 200mB downstream / 20mB upstream	
Vitesse technique: 50mB: 51,5mB downstream / 15,5mB upstream 100mB: 102,5mB downstream / 15,5mB upstream 200mB: 210mB downstream / 20,5mB upstream	
Vitesse minimale: 50mB: 1mB downstream / 0,5mB upstream 100mB: 1mB downstream / 0,5mB upstream 200mB: 1mB downstream / 0,5mB upstream	