

Offre promotionnelle : 

Lancement de l'offre promotionnelle : 30/06/2012

Fin de l'offre promotionnelle : 1000 premiers clients

Différences / avantages de l'offre promotionnelle : Home L+ pour 99€ au lieu de 109€ par mois

Lien vers l'offre promotionnelle : [www.eltrona.lu](http://www.eltrona.lu)

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	<a href="mailto:service-clients@eltrona.lu">service-clients@eltrona.lu</a>
1.3. Service clientèle [joignable de xxh à xxh, du x au x]	numéro téléphone	499 466 888
	e-mail	<a href="mailto:service-clients@eltrona.lu">service-clients@eltrona.lu</a>
1.4. Service technique [joignable de xxh à xxh, du x au x]	numéro téléphone	499 466 888
	e-mail	<a href="mailto:service-clients@eltrona.lu">service-clients@eltrona.lu</a>
1.5. Service réclamation/médiation [joignable de xxh à xxh, du x au x]	numéro téléphone	499 466 888
	e-mail	<a href="mailto:service-clients@eltrona.lu">service-clients@eltrona.lu</a>
	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	
	e-mail	
1.7. Site Web	<a href="http://www.eltrona.lu">www.eltrona.lu</a>	

Dernière mise à jour le 01/07/2017, tarifs en vigueur à partir du 01/07/2017

Tous les prix sont à indiquer en € TVA comprise

2. Nom de l'offre	Eltrona Home L+	
3. Contrat		
3.1. Lien vers les conditions contractuelles (particulières/générales)	<a href="http://www.eltrona.lu/contrats">www.eltrona.lu/contrats</a>	
3.2. Description des services	Offre conjointe comportant les services de téléphonie fixe, d'accès à l'Internet ultra-haut débit, de télédistribution et de mobile	
3.3. Valable à partir du	01/07/2017	
3.4. Durée minimale d'engagement	[mois]	24
3.5. Délai contractuel de fourniture	[jours]	+/- 2 semaines
3.6. Délai commercial de fourniture	[jours]	+/- 2 semaines
3.7. Délai contractuel de levée de dérangement	[heures]	48 heures
3.8. Frais d'initialisation de l'offre	[€]	Voir frais d'installation
3.9. Rythme de facturation	[s/s]	60/60
3.10. Définition heures pleines (peak hours)	Lundi au vendredi de 8h00 à 19.00h	
3.11. Définition heures creuses (off-peak hours)	- Lundi au vendredi de 19h00 à 8h00 - Weekends et les jours fériés	
3.12. 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	
3.13. Résiliation du contrat (décrire)	Varie selon engagement restant ou préavis	
3.14. Frais dus au moment de la résiliation du contrat, y compris le recouvrement des coûts liés aux équipements terminaux	Remis initiale	
3.15. Frais liés à la portabilité des numéros et autres identifiants	n.a.	
3.16. Option(s) (à énumérer et décrire)	n.a.	

<b>4. Coûts de base</b>		
4.1. Abonnement mensuel (à énumérer et décrire)	[€]	<b>Eltrona Home L+ : 99€ :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Télé : Module Cam inclus, plus de 100 chaînes</li> <li>• Internet : jusqu'à 100 Mbit/s downstream et 15 Mbit/s upstream ; volume illimité, Web radios</li> <li>• Téléphonie fixe : appels illimités vers fixes nationaux</li> <li>• Mobile : 20 GB de Data en LU et EU ; 1500 SMS ; 1500 min d'appels ; 5000 MMS</li> </ul>
4.2. Frais d'installation	[€]	Engagement 24 mois : 0€
4.3. Frais d'ouverture de ligne	[€]	
4.4. Autre(s) frais (à énumérer et décrire)	[€]	Toutes fournitures/travaux supplémentaires sont facturés aux frais réels
4.5. Facture par email (Réduction)	[€]	inclus
4.6. Facture en ligne (Webbilling)	[€]	
4.7. Option(s) (à énumérer et décrire)		
<b>5. Haut débit/Ultra haut débit</b>		
5.1. Vitesse de téléchargement maximale (download)	Mbit/s ou kbit/s	100 Mbit/s
5.2. Vitesse de téléchargement garantie (download)		1 Mbit/s
5.3. Vitesse de chargement maximale (upload)		15 Mbit/s
5.4. Vitesse de chargement garantie (upload)		n.a.
5.5. Volume mensuel gratuit	[GByte ]	n.a.
5.6. Coûts de volume supplémentaire par tranches de MByte	[€/MByte]	n.a.
5.7. Coûts pour une adresse IP Statique	[€]	30€/mois (activation service 99€)
5.8. Coûts et type de l'équipement (décrire)	[€]	Modem Fritzbox 6490 : 9€/mois Module Cam : 70€ ou décodeur Eltrona TT : 145€
5.9. Option(s) (à énumérer et décrire)		
<b>6. Téléphonie fixe</b>		
6.1. Service(s) intégré(s) dans l'offre (à énumérer et décrire)	Abonnement ligne téléphonique inclus	
6.2. Option(s) communications fixes (à énumérer et décrire)	Téléphonie nationale fixe illimitée ; option 120 min vers fixes en EU ; option Luso 200 min vers fixes au Portugal	
<b>7. Téléphonie Mobile</b>		
7.1. Service(s) intégré(s) dans l'offre (à énumérer et décrire)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 20 GB Data en LU et EU</li> <li>• 1500 SMS et 1500 min d'appels en LU et EU</li> <li>• 5000 MMS</li> </ul>	
7.2. Option(s) (à énumérer et décrire)	Option de financement : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sur 24 mois : 5€, 10€ ou 15€ par mois</li> <li>• Sur 12 mois : 35€ par mois</li> </ul>	
<b>8. Service de télédistribution</b>		
8.1. Service(s) intégré(s) dans l'offre (à énumérer et décrire)	Imagin Start, HD, Ons Gemengen. Détails voir fiche signalétique télédistribution	
8.2. Option(s) (à énumérer et décrire)	Option bouquets : <ul style="list-style-type: none"> <li>• SKY (Entertainment, Cinema, Bundesliga, Sport)</li> <li>• Luso Cabo</li> <li>• MTV Tune INN</li> </ul>	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Imagin X</li> <li>• ABSat</li> <li>• BE TV Sport et Cinema</li> </ul>
<b>9. Frais supplémentaires</b>		
9.1. Duplicata du contrat	[€]	Gratuit
9.2. Duplicata de la facture	[€]	Gratuit
<b>10. Intervention technique</b>		
10.1. Coûts horaires	[€/h]	92€/h
10.2. Facturation par heures, demi-heures, 15min,...	[min]	15 min
10.3. Frais de déplacement	[€/km]	0.60€
<b>11. Procédure de « relance » (à énumérer et décrire)</b>	[€]	
Premier rappel envoyé en lettre simple si facture impayée a une autorité 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 apparaissent sur ce rappel. Coût : 10€		
<b>12. Frais de récupération des créances (à énumérer et décrire)</b>	[€]	
Pas de frais complémentaires sauf si appel à huissier (refacturation des frais d'huissier)		
<b>13. Divers</b>		
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.
<b>14. Option(s) (à énumérer et décrire)</b>		