

Offre promotionnelle : 

Lancement de l'offre promotionnelle : 18/09/2018

Fin de l'offre promotionnelle : 31/12/2018

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'Aciérie, L-1112 Luxembourg	
Helpdesk [Joignable de 08h à 20h, du Lundi au Vendredi et de 09h à 17h Samedi]	Numéro téléphone	499 466 888
	E-mail	<a href="mailto:Service-clients@eltrona.lu">Service-clients@eltrona.lu</a>
Service clientèle [Joignable de 08h à 20h, du Lundi au Vendredi et de 09h à 17h Samedi]	Numéro téléphone	499 466 888
	E-mail	<a href="mailto:service-clients@eltrona.lu">service-clients@eltrona.lu</a>
Service technique [Joignable de 08h à 17h, du Lundi au Vendredi]	Numéro téléphone	499 466 888
	E-mail	<a href="mailto:contact@eltrona.lu">contact@eltrona.lu</a>
Service réclamation/médiation [Joignable de 08h à 17h, du Lundi au Vendredi]	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'Aciérie, L-1112 Luxembourg
Service facturation [Joignable de 08h à 17h, du Lundi au Vendredi]	Numéro téléphone	499 466 888
	E-mail	<a href="mailto:facturation@eltrona.lu">facturation@eltrona.lu</a>
Site Web	<a href="http://www.eltrona.lu">www.eltrona.lu</a>	

 Dernière mise à jour le Oct/2018, tarifs en vigueur à partir du Oct/2018

Tous les prix sont à indiquer en € TVA comprise

Nom de l'offre	Eltrona COOL	
<b>Contrat</b>		
Lien vers les conditions contractuelles (particulières/générales)	<a href="http://www.eltrona.lu">www.eltrona.lu</a> → Contrats	
Description des services	Offre sur e réseau Eltrona comprenant un abonnement internet	
Valable à partir du	01.10.2018	
Durée minimale d'engagement	[mois]	24 mois ou (1 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)	n.a	
Définition heures creuses (off-peak hours)	n.a	
Option(s) de paiement (à énumérer et décrire)	Contre facture : client effectue son paiement suite à la réception de sa facture (par virement bancaire, versement d'espèces (banque, boutique), carte bancaire (boutique)) Domiciliation : Eltrona fait un prélèvement sur le compte du client Carte Bancaire	
Résiliation du contrat (décrire)	[€]	Variable selon engagement restant où préavis
Frais dus au moment de la résiliation du contrat, y compris le recouvrement des coûts liés aux équipements terminaux	[€]	Remise initiale et restitution des matériels prêtée

Frais liés à la portabilité des numéros et autres identifiants	[€]	n.a.
Option(s) (à énumérer et décrire)		n.a.
<b>Coûts de base</b>		
Abonnement mensuel (à énumérer et décrire)	[€]	Eltrona COOL 100: 24 mois → 19,95€/mois, et à partir de 4eme mois 29,95€/mois 1 mois → 29,95€/mois, et une caution 160,- €  Eltrona COOL 500: 24 mois → 29€/mois, et à partir de 7eme mois 49€/mois  Eltrona COOL 1000: 24 mois → 99€/mois, et à partir de 7eme mois 109€/mois
Frais d'installation	[€]	75,-€
Frais d'ouverture de ligne	[€]	
Autre(s) frais (à énumérer et décrire)	[€]	Toutes fournitures/travaux supplémentaires sont facturées aux frais réels.
Facture par email (Réduction)	[€]	0,-€ (1.25€)
Facture en ligne (Web selfcare)	[€]	Gratuit
Option(s) (à énumérer et décrire)		
<b>Haut débit/Ultra haut débit</b>		
Vitesse de téléchargement maximale (download)		Eltrona Internet 100: 100 Mbit/s Eltrona Internet 500: 500 Mbit/s Eltrona Internet 1000: 1000 Mbit/s
Vitesse de téléchargement garantie (download)	Mbit/s ou kbit/s	1 Mbit/s
Vitesse de chargement maximale (upload)		Eltrona Internet 100: 15 Mbit/s Eltrona Internet 500: 30 Mbit/s Eltrona Internet 1000: 50 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
Mise à disposition d'une adresse IP fixe	[€]	30,-€ /mois (activation service : 99,-€)
Coûts et type de l'équipement (décrire)	[€]	Eltrona COOL 100: Location modem a.p.d. 5,-€/mois Eltrona COOL 500: Location modem a.p.d. 9,-€/mois Eltrona COOL 1000: Location modem a.p.d. 9,-€/mois
Option(s) (à énumérer et décrire)		
<b>Téléphonie fixe</b>		
Service(s) intégré(s) dans l'offre (à énumérer et décrire)	n.a.	
Option(s) communications fixes (à énumérer et décrire)	n.a.	
<b>Téléphonie Mobile</b>		
Service(s) intégré(s) dans l'offre (à énumérer et décrire)	n.a.	
Option(s) (à énumérer et décrire)	n.a.	

Service de télédistribution		
Service(s) intégré(s) dans l'offre (à énumérer et décrire)	n.a.	
Option(s) (à énumérer et décrire)	Détails des options : Voir fiche signalétique télédistribution, PayTV	
Frais supplémentaires		
Duplicata du contrat	[€]	Gratuit
Duplicata de la facture	[€]	Gratuit
Intervention technique		
Forfait installation, configuration ou dépannage	[€/h]	75,-€
Coûts horaires	[€/h]	92,-€/h
Facturation par heures, demi-heures, 15min,...	[min]	15 min
Frais de déplacement	[€/km]	0,60 €
Intervention technique		
Procédure de « relance » (à énumérer et décrire)	[€]	
Premier rappel envoyé en lettre simple si facture impayée a une antériorité supérieure à 1mois. Toutes les factures ouvertes apparaissent sur ce rappel. Coût : 0,-€ Second rappel envoyé en recommandé avec accusé de réception su 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)		