

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'Acierie, 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	Service-clients@eltrona.lu
Service clientèle [Joignable de 08h à 20h, du Lundi au Vendredi et de 09h à 17h Samedi]	Numéro téléphone	499 466 888
	E-mail	service-clients@eltrona.lu
Service technique [Joignable de 08h à 17h, du Lundi au Vendredi]	Numéro téléphone	499 466 888
	E-mail	contact@eltrona.lu
Service réclamation/médiation [Joignable de 08h à 17h, du Lundi au Vendredi]	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 08h à 17h, du Lundi au Vendredi]	Numéro téléphone	499 466 888
	E-mail	facturation@eltrona.lu
Site Web	www.eltrona.lu	

 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 EASY	
Contrat		
Lien vers les conditions contractuelles (particulières/générales)	www.eltrona.lu → Contrats	
Description des services	Offre groupée sur e réseau Eltrona comprenant un abonnement de télévision, un abonnement internet et un abonnement de téléphone fixe	
Valable à partir du	01.10.2018	
Durée minimale d'engagement	[mois]	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)	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 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 EASY 100: 59€ Eltrona EASY 500: 79€ Eltrona EASY 1000: 129€
Frais d'installation	[€]	Engagement 24 mois : 0,-€
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)		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 EASY 100 / 500 / 1000: Engagement 24 mois, modem wifi inclus
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 EASY 100 Option EU 120 (120 minutes vers l'Europe fixe) : 4,50 €/mois Détails des options : voir fiche signalétique téléphonie fixe
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, Imagin HD, Ons Gemengen Eltrona INFO TV. 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		
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)		