

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 : www.eltrona.lu

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

1. Nom de l'offre	Eltrona « Internet »	
2. Contrat		
2.1. Lien vers les conditions contractuelles (particulières/générales)	www.eltrona.lu → Contrats	
2.2. Description du service	Offre Internet Ultra-haut débit sur le réseau Eltrona	
2.3. Valable à partir du	01.10.2018	
2.4. Durée minimale d'engagement	[mois]	12 ou 24 mois
2.5. Délai contractuel de fourniture	[jours]	+/- 2 semaines
2.6. Délai commercial de fourniture	[jours]	+/- 24h, si raccordement déjà actif
2.7. Délai contractuel de levée de dérangement	[heures]	1 semaine si nouveau raccordement est nécessaire
2.8. Frais d'initialisation de l'offre	[€]	75,-€
2.9. Définition heures pleines (peak hours)		
2.10. Définition heures creuses (off-peak hours)		
2.11. 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	
2.12. Vitesse de téléchargement maximale (download)	Mbit/s ou kbit/s	Eltrona Internet 100: 100 Mbit/s Eltrona Internet 500: 500 Mbit/s Eltrona Internet 1000: 1000 Mbit/s
2.13. Vitesse de téléchargement garantie (download)		1 Mbit/s
2.14. Vitesse de chargement maximale (upload)		Eltrona Internet 100: 15 Mbit/s Eltrona Internet 500: 30 Mbit/s Eltrona Internet 1000: 50 Mbit/s
2.15. Vitesse de chargement garantie (upload)		n/a
2.16. Volume mensuel gratuit	Gbyte	n/a

2.17. Résiliation du contrat (décrire)		
Variable selon engagement restant ou préavis		
2.18. Frais dus au moment de la résiliation du contrat, y compris le recouvrement des coûts liés aux équipements terminaux		
Remise initiale		
2.19. Options (à énumérer et décrire)		
3. Coûts du service		
3.1. Abonnement mensuel	[€]	Eltrona Internet 100: 29,95,-€ Eltrona Internet 500: 49,-€ Eltrona Internet 1Giga: 109,-€
3.2. Coûts de volume supplémentaire par tranche	[€/Mbyte]	n/a
3.3. Matériel supplémentaire	[€]	Modem apd. 75,-€
3.4. Modification de l'identifiant (User ID)	[€]	45,-€
3.5. Changement de l'ISP (d'un ISP tiers vers un autre ISP tiers)		n/a
3.6. Mise à disposition d'une adresse IP fixe		30,-€ /mois (activation service : 99,-€)
3.7. Changement d'adresse de facturation	[€]	0,-€
3.8. Options (à énumérer et décrire)		
4. Coûts et modes de facturation (à énumérer et décrire)		
5. Frais d'activation et d'installation		
5.1. Frais d'activation	[€]	
5.1.1. Sans aide à domicile	[€]	0,-€
5.1.2. Avec aide à domicile	[€]	45,-€
5.2. Autre(s) frais (à énumérer et décrire)		
6. Frais supplémentaires		
6.1. Duplicata du contrat	[€]	Gratuit
6.2. Duplicata de la facture de base	[€]	Gratuit
6.3. Duplicata de la facture détaillée	[€]	n/a
7. Intervention technique		
7.1. Forfait installation, configuration ou dépannage	[€]	75,-€
7.2. Coûts horaires	[€/h]	92,-€/h
7.3. Facturation par heures, demi-heures, 15min,...	[min]	15 min
7.4. Frais de déplacement	[€/km]	0,60 €
8. 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,-€		
9. Frais de récupération des créances (à énumérer et décrire)		
Pas de frais complémentaires sauf si appel à huissier (refacturation des frais d'huissier)		
10. 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	
11. Options (à énumérer et décrire)		