Eltrona Interdiffusion SA
25, Route d'Arlon
L-8009 Strassen

Tél : 499 466 888
www.eltrona.lu
e-mail: service-clients@eltrona.lu

ID identifiant unique : **Offre INTERNET & MOBILE_2026**
Applicable à partir du 11/11/2026

Fiche signalétique

L'INTERNET GiGA & MOBILE

☒ **« L'INTERNET GIGA & MOBILE 2GB »** 1000 Mbit/s + Data Mobile 2GB à 41.98€/mois
☒ **« L'INTERNET GIGA & MOBILE 100GB »** 1000 Mbit/s + Data Mobile 100GB à 59.98€/mois

Du 11/11/2026 au 04/01/2027 inclus : frais d'installation Internet offerts (au lieu de 79€) pour toute nouvelle souscription à l'Internet GiGA.

Sauf mention contraire, l'ensemble des prix et frais indiqués dans ce document sont exprimés en euros TTC.

☒ **Internet fixe**	☒ **Option Téléphonie fixe**	☐ TV	☒ **Téléphonie mobile**	☐ autres

1. La description de l'offre

1.1. Le service principal :

Description des caractéristiques principales du service (dispositions/vitesses/technologie/…)	**INTERNET GiGA** : Offre Internet « **L'internet GiGA** » |Download jusqu'à 1000Mbit/s | Upload jusqu´à 100Mbit/s |Connexion au réseau Eltrona via un modem |Technologie câble coaxial et fibre optique
Volume(s) mensuel(s) inclu(s)	Illimité (en ligne avec la politique de « Fair Use »)
Disponibilité / éligibilité géographique	Les demandes d'éligibilité peuvent être introduites en shop ou par téléphone au **499 466 888** du **lundi au vendredi de 8h à 19h et du samedi de 9h à 17h**.
Neutralité du réseau et Mesures de transparence (débit normalement disponible, débit minimal.)	- Neutralité de l'Internet et qualité de l'accès à Internet (Net Neutrality)

1.2. Autre(s) service(s) :

Autres Services compris dans l'offre	**Offre MOBILE :** Offre **GiGA Mobile 2GB** | 60min d'appels/SMS + Data 2GB (Luxembourg & Europe "Zone 1") Offre **GiGA Mobile 100GB** | 5500min d'appels/SMS + Data 100GB (Luxembourg & Europe "Zone 1") Un diagnostic Wi-Fi est inclus dans la prestation offerte afin de permettre au client d'optimiser ses usages Internet au domicile. **Option téléphonie fixe** : ligne téléphonique sans consommation comprise à 4€/mois. Retrouvez plus d'informations dans la partie **"3. Les données contractuelles"**

Eltrona S.A. 25, Route d'Arlon L-8009 Strassen B.P. 1032 L-1010 Luxembourg | Tel: +352 499 466-888 | service-clients@eltrona.lu | www.eltrona.lu
No. Id. TVA LU 11343347 R.C.L. B 8485 No. Matricule: 19742201050

2. Le volet tarifaire

Frais mensuels, y compris l'indication des frais mensuels pour garantir le bon fonctionnement des services	• **GiGA INTERNET :** ○ Les frais mensuels sont donc de 39.99€ ○ Frais de location du modem **inclus** (Fritzbox 6660) ○ Modem Fritzbox 6690 (optionnel) : 3.50€/mois • **GiGA MOBILE 2GB :** ○ Les frais mensuels sont de 1.99€/mois en COMBO ○ Les lignes mobiles supplémentaires (avec un maximum de 6 lignes par ménage) sont facturées au tarif de 1.99€/mois (par ligne) • **GiGA MOBILE 100GB** : ○ La première ligne dans un ménage est facturée 19.99€/mois en COMBO ○ Les lignes mobiles supplémentaires (avec un maximum de 6 lignes par ménage) sont facturées au tarif de 19.99€/mois (par ligne) Cette offre est soumise, comme toutes les offres du portefeuille Internet Eltrona, aux éventuelles augmentations de tarifs, indexations, variation de TVA ou tout autre augmentation liée aux décisions des pouvoirs publics. Différentes combinaisons possibles : *Internet & Mobile 2GB* : 41.98€/mois *Internet & Mobile 100GB* : 59.98€/mois
Coûts de volumes supplémentaires (tarification hors forfait applicable)	**INTERNET** : N.A. **MOBILE :** ○ Liste de tarifs hors forfait mobile et fixes ○ Liste des zones ○ Important : Certains numéros spéciaux, bien que considérés gratuits dans les pays couverts par l'offre, peuvent être facturés hors forfait
Frais d'activation (et/ou d'installation) **Frais de résiliation**	**Frais d'activation - Mobile :** frais uniques d'activation SIM de 15€ (pour les nouvelles cartes SIM) **Frais d'installation par un technicien : du 11/11/2026 au 04/01/2027 inclus, les frais d'installation Internet sont offerts, pour toute nouvelle souscription à un contrat Internet (en solo ou COMBO).** Ces frais d'installation restent cependant applicables (pour un montant de 79€) dans les cas suivants : • Déménagement, • Changement de titulaire **Frais de résiliation :** Il s'agit d'une offre sans engagement et sans frais de résiliation. Cependant, en cas de non-restitution du matériel loué par Eltrona, dans le délai de 15 jours après la résiliation, Eltrona facturera le matériel en se référant à la liste suivante : • Frais de non-restitution d'un modem et ses accessoires en location dans le cas de résiliation d'un service : 204 € • Frais de remplacement d'un modem et ses accessoires en location si les conditions d'utilisation ne sont pas couvertes par la garantie : 204€
Frais unique(s) (par type d'équipement technique nécessaire au bon fonctionnement)	N/A
Frais d'intervention (par unité horaire, de Déplacement…), Frais de raccordement forfaitaire	- Frais de déménagement / changement de titulaire : 79€ - Service Dépannage - Prix d'intervention de base : 109€ (frais de déplacement du technicien inclus, hors frais d'équipement) - Service Dépannage Hors heures bureau (jour ouvrable -> Lundi-Samedi INCL) : 164€ - Service Dépannage Hors heures bureau (Dimanche + jour férié) : 218€

Eltrona S.A. 25, Route d'Arlon L-8009 Strassen B.P. 1032 L-1010 Luxembourg | Tel: +352 499 466-888 | service-clients@eltrona.lu | www.eltrona.lu
No. Id. TVA LU 11343347 R.C.L. B 8485 No. Matricule: 19742201050

Promotion(s), si applicables	**Du 11/11/2026 au 04/01/2027 inclus** : Frais d'installation Internet offerts (au lieu de 79€). **Offre réservée aux nouveaux clients Internet GiGA.** **Pour toute souscription en solo ou en COMBO.** Ces frais d'installation restent cependant applicables dans certains cas. *(Veuillez-vous référer à la partie **"Frais d'installation")***
Lien vers la Liste de tarifs en vigueur – y compris des autres services compris dans l'offre	Liste de prix
Promotion(s) **Le consommateur final est averti que l'ensemble des actions / conditions promotionnelles est à consulter dans la documentation commerciale du fournisseur.** **Un client ayant profité d'une promotion au cours des 12 mois précédent ne peut prétendre à activer une nouvelle remise.**	

3. Les données contractuelles

Type d'offre : **Description succincte de l'offre avec les services et options éventuelles**	**Offres :** **Internet GiGA** : Download jusqu´à 1000 Mbit/s | Upload jusqu´à 100Mbit/s **Mobile 2GB** : 60min d'appels / SMS + 2GB (Luxembourg & Europe "Zone 1") **Mobile 100GB** : 5500min d'appels / SMS + 100GB (Luxembourg & Europe "Zone 1") **Options Mobile :** • 5GB de données mobiles supplémentaires (Luxembourg & Europe) pour 9€ (facturation selon la souscription : 9€ ponctuels, soit pour 1 mois ou 9€ mensuels) **Hors forfait Mobile :** veuillez-vous référer à la partie **"Coûts de volumes supplémentaires"** **Options Internet :** • IP fixe : 30€ /mois et frais de configuration de 99€ • Adresse IPv4 publique dynamique : 2.50€ /mois • Hardware : ○ **Modem Fritzbox 6660 : inclus dans l'abonnement à 39.99€/mois** ○ **Modem Fritzbox 6690 (optionnel) : 3.50€/mois** **Options de téléphonie fixe :** Ligne téléphonique sans consommation comprise : 4€ /mois Cette option est obligatoire pour bénéficier d'une ou plusieurs options suivantes : • Appels illimités de fixe à fixe au Luxembourg : 5€ / mois • 120 minutes vers les lignes fixes en Europe : 5€ /mois • Luso Phone, soit 200 minutes vers les lignes fixes au Portugal : 5€ /mois • Deuxième ligne fixe : 4€ /mois Liste de tarifs hors forfait mobile et fixes Liste des zones
Conditions générales et conditions particulières **Description des modalités concernant :** **- l'activation (modalités…),** **- la facturation (domiciliation, …),** **- la résiliation (préavis, reconduction…),** **- la portabilité (modalités et conditions),** **- l'installation/raccordement (délais…),** **- l'intervention (technicien à domicile…)**	Conditions Particulières de Raccordement et Connexion Conditions Générales des services Eltrona Conditions Particulières des services Internet Conditions Particulières des services Télévision IPTV Conditions Particulières des services Téléphonie
Durée minimale d'engagement : (en mois)	Offre sans engagement

Eltrona S.A. 25, Route d'Arlon L-8009 Strassen B.P. 1032 L-1010 Luxembourg | Tel: +352 499 466-888 | service-clients@eltrona.lu | www.eltrona.lu
No. Id. TVA LU 11343347 R.C.L. B 8485 No. Matricule: 19742201050

4. Autres informations

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.	- Un diagnostic Wi-Fi est inclus dans la prestation offerte afin de permettre au client d'optimiser ses usages Internet au domicile. En effet la vitesse fournie est mesurée à la sortie du modem et Eltrona ne peut être tenue responsable sur la diffusion de la bande passante dans les locaux du fait des nombreuses contraintes inhérentes à la construction et aux matériaux utilisés. - Un modem routeur internet Eltrona « Docsis 3.1 » est obligatoire pour la fourniture du service

Eltrona S.A. 25, Route d'Arlon L-8009 Strassen B.P. 1032 L-1010 Luxembourg | Tel: +352 499 466-888 | service-clients@eltrona.lu | www.eltrona.lu
No. Id. TVA LU 11343347 R.C.L. B 8485 No. Matricule: 19742201050