

Eltrona Interdiffusion SA  
4-8, rue de l'Acierie  
L-1112 Luxembourg

ID identifiant unique : Offre DUO NET + TV+\_01042023

Applicable à partir du 01/04/2023

Tél : 499 466 888

[www.eltrona.lu](http://www.eltrona.lu)

e-mail : [service-clients@eltrona.lu](mailto:service-clients@eltrona.lu)

Fiche signalétique

## DUO+ INTERNET & TV+

● 3 niveaux « DUO+ »200 / « DUO+ZEN » 500 / « DUO+MAX » 1000 Mbit/s (Offre à partir de 57€/mois)

● Internet fixe

● Téléphonie fixe

● TV

□ Téléphonie mobile

● autres

## 1. La Description de l'Offre

### 1.1. Le service principal :

|  |  |
|--|--|
| <p><b>Description des <u>caractéristiques principales</u> du service</b><br/>(dispositions/vitesses/technologie/...)</p>                                 | <p><b>DUO+ INTERNET &amp; TV+:</b></p> <p>Offre Internet avec 3 niveaux de vitesse « DUO+ »200Mbit/s, « DUO+ ZEN » 500Mbit/s et « DUO+ MAX » 1000Mbit/s   Connexion au réseau Eltrona via un modem   Technologie câble coaxial et fibre optique</p> <p>+ Offre TV avec 3 niveaux : TV+, TV+ ZEN et TV+ MAX   Connexion au réseau Eltrona via une Eltrona box HD/4K</p> <p>+ Ligne fixe en « Pay as you Go »   Connexion au réseau via un modem</p> |
| <p><b>Volume(s) mensuel(s) inclu(s)</b></p>  | <p>Internet : Illimité (en ligne avec la politique de « Fair Use »)</p> <p>TV : n.a.</p>   |
| <p><b>Disponibilité / éligibilité géographique</b> des offres par « moteur de recherche par adresse » ou par couverture des communes et/ou localités</p> | <p>Voir ce lien : <a href="https://eltrona.lu/eligibilite/">https://eltrona.lu/eligibilite/</a></p>  |
| <p><b>Neutralité du réseau et Mesures de transparence</b> (débit normalement disponible, débit minimal.)</p>   | <p><b>DUO+ INTERNET &amp; TV+ :</b></p>  |

|  |  |
|--|--|
|  | <p>Internet : Download jusqu' à 200 Mbit/s   Upload jusqu' à 20 Mbit/s</p> <p>TV : + 100 chaines en HD   Box   App   Enregistrement jusqu'à 40H   Redémarrez (Timeshift)   Replay jusqu'à 7 jours inclus   Disponible sur TV, Android &amp; iOS   Simultanément sur 2 appareils</p> <p>Téléphonie fixe : Ligne fixe en « Pay as you Go »</p> <p><b>DUO+ ZEN INTERNET &amp; TV+ ZEN :</b></p> <p>Internet : Download jusqu' à 500 Mbit/s   Upload jusqu' à 50Mbit/s</p> <p>TV : + 100 chaines en HD   Box   App   Enregistrement jusqu'à 200H   Redémarrez (Timeshift)   Replay jusqu'à 7 jours inclus   Disponible sur TV, Android &amp; iOS   Simultanément sur 3 appareils</p> <p>Téléphonie fixe : Ligne fixe en « Pay as you Go »</p> <p><b>DUO+ MAX INTERNET &amp; TV+ MAX :</b></p> <p>Internet : Download jusqu' à 1000 Mbit/s   Upload jusqu' à 100Mbit/s</p> <p>TV : + 100 chaines en HD   Box   App   Enregistrement jusqu'à 400H   Redémarrez (Timeshift)   Replay jusqu'à 7 jours inclus   Disponible sur TV, Android &amp; iOS   Simultanément sur 4 appareils</p> <p>Téléphonie fixe : Ligne fixe en « Pay as you Go »</p> |
|--|--|

## 1.2. Autre(s) service(s) :

|                                      |     |
|--------------------------------------|-----|
| Autres Services compris dans l'offre | n.a |
|--------------------------------------|-----|

## 2. Le Volet tarifaire

|   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Frais mensuels, y compris l'indication des frais mensuels pour garantir le bon fonctionnement des services</b></li> </ul> | DUO+ INTERNET & TV+ : 59,00€/mois<br>DUO+ZEN INTERNET & TV+ZEN : 70,00€/mois<br>DUO+MAX INTERNET & TV+MAX : 87,00€/mois  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Coûts de volumes supplémentaires (tarification hors forfait applicable)</b></li> </ul>                                    | Liste de tarifs : <a href="https://eltrona.lu/Liste-de-prix_2023-02.pdf">https://eltrona.lu/Liste-de-prix_2023-02.pdf</a><br>Liste des zones : <a href="https://eltrona.lu/zones">https://eltrona.lu/zones</a> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Frais d'activation (et/ou d'installation)</b></li> <li><b>Frais de résiliation</b></li> </ul>                             | Frais d'activation : 109€<br>Self installation : 39€   |

|  |   |
|--|---|
|  | <p>Frais de résiliation offert après la période d'engagement.</p> <p>Frais de résiliation avant la fin de période d'engagement : 45 € pour la désactivation de la ligne + les frais éventuels restants sur les avantages donnés aux clients liés à la période d'engagement.</p> <p>Les conditions générales et/ou spécifiques disponibles sur <a href="http://eltrona.lu">eltrona.lu</a> s'appliquent.</p> <p>En cas de non-restitution du matériel loué par Eltrona, dans le délai de 15 après la résiliation, Eltrona facturera le matériel suivant la liste suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Frais de non-restitution d'un modem et ses accessoires en location dans le cas de résiliation d'un service : 204 €</li> <li>• Frais de remplacement d'un modem et ses accessoires en location si les conditions d'utilisation ne sont pas couvertes par la garantie : 204€</li> <li>• Frais de non-restitution d'une télécommande si les conditions d'utilisation ne sont pas couvertes par la garantie : 15 €</li> <li>• Frais de non-restitution d'une set top box Eltrona et ses accessoires en location dans le cas de résiliation d'un service : 162€</li> <li>• Frais de remplacement d'une set top box Eltrona et ses accessoires en location si les conditions d'utilisation ne sont pas couvertes par la garantie : 162€</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Frais unique(s) (par type d'équipement technique nécessaire au bon fonctionnement)</b></li> </ul>  | <p>n.a.</p>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Frais d'intervention (par unité horaire, de déplacement...), Frais de raccordement forfaitaire</b></li> </ul>  | <p>Nouvelle connexion : 329€ (nouvelle maison ou nouvelle résidence)</p> <p>Connexion existante et/ou remise en service : 329€</p> <p>Frais de déplacement / d'intervention : 109€</p> <p>Self installation : 39€</p>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Promotion(s), si applicables</b></li> </ul>  | <p>Le consommateur final est averti que l'ensemble des actions / conditions promotionnelles est à consulter dans la documentation commerciale du fournisseur</p>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Lien vers la Liste de tarifs en vigueur - y compris des autres services compris dans l'offre</b></li> </ul>  | <p>Voir lien : <a href="https://eltrona.lu/duo-internet-tvplus/">https://eltrona.lu/duo-internet-tvplus/</a></p>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Promotion(s)</b></li> <li>• <b>Le consommateur final est averti que l'ensemble des actions / conditions promotionnelles est à consulter dans la documentation commerciale du fournisseur.</b></li> </ul> |   |

### 3. Les Données Contractuelles

|  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Type d'offre :</b></li><li>• <b>Description succincte de l'offre avec les services et options éventuelles</b></li></ul> | <p>Offre :</p> <p><b>DUO+ INTERNET &amp; TV+ :</b></p> <p>Internet : Download jusqu'à 200 Mbit/s   Upload jusqu'à 20 Mbit/s</p> <p>TV : + 100 chaînes en HD   Box   App   Enregistrement jusqu'à 40H   Redémarrez (Timeshift)   Replay jusqu'à 7 jours inclus   Disponible sur TV, Android &amp; iOS   Simultanément sur 2 appareils</p> <p><b>DUO+ZEN INTERNET &amp; TV+ZEN :</b></p> <p>Internet : Download jusqu'à 500 Mbit/s   Upload jusqu'à 50Mbit/s</p> <p>TV : + 100 chaînes en HD   Box   App   Enregistrement jusqu'à 200H   Redémarrez (Timeshift)   Replay jusqu'à 7 jours inclus   Disponible sur TV, Android &amp; iOS   Simultanément sur 3 appareils</p> <p><b>DUO+MAX INTERNET &amp; TV+MAX :</b></p> <p>Internet : Download jusqu'à 1000 Mbit/s   Upload jusqu'à 100Mbit/s</p> <p>TV : + 100 chaînes en HD   Box   App   Enregistrement jusqu'à 400H   Redémarrez (Timeshift)   Replay jusqu'à 7 jours inclus   Disponible sur TV, Android &amp; iOS   Simultanément sur 4 appareils</p> <p><b>Options Internet :</b></p> <p>Webmail : 2€ /mois<br/>IP fixe : 30€ /mois et frais de configuration de 99€<br/>Adresse IPv4 publique dynamique : 2€ /mois</p> <p><b>Options PAY-TV :</b></p> <p>Premium Français : 20€/mois   Engagement 12 mois<br/>ABSat : 20€/mois   Engagement mensuel<br/>VOOsport : 14,99€/mois   Engagement mensuel<br/>BeTv : 24,99€/mois   Engagement mensuel<br/>Luso Cabo : 10€/mois   Engagement mensuel<br/>Imagin X :10€/mois   Engagement mensuel<br/>SKY : A partir de 12,50€/mois   Engagement 12 mois</p> <p><b>Options TV :</b></p> <p>Enregistrement + 200h : 9€/mois<br/>Hardware Internet :<br/>Modem : A partir de 6€ /mois<br/>Hardware TV :<br/>Location Eltrona box : 5€/mois</p> |
|--|---|

|   |   |
|---|---|
|   | <p><b>Options Fixe :</b></p> <p>120 minutes vers les lignes fixes en Europe : 5€ /mois<br/>         Luso Phone = 200 minutes vers les lignes fixes au Portugal : 5€ /mois<br/>         Deuxième ligne fixe : 3€ /mois<br/>         Minutes illimitées de fixe à fixe au Luxembourg (National) : 9€ /mois</p> <p>Liste des zones : <a href="https://eltrona.lu/zones">https://eltrona.lu/zones</a></p> |
| <p><b>Conditions générales et conditions particulières</b><br/> <b>Description des modalités concernant :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'activation (modalités...), - la facturation (domiciliation, ...), - la résiliation (préavis, reconduction...), - la portabilité (modalités et conditions), - l'installation/raccordement (délais...), - l'intervention (technicien à domicile...)</li> </ul> | <p><a href="#">Conditions Particulières de Raccordement - Connexion</a><br/> <a href="#">Conditions Générales des services Eltrona</a><br/> <a href="#">Conditions Particulières des Services Internet</a><br/> <a href="#">Conditions Particulières des services Télévision IPTV</a><br/> <a href="#">Conditions Particulières des services Téléphonie</a></p>                                       |
| <p><b>Durée minimale d'engagement :</b> <i>(en mois)</i></p>  | <p>24 mois</p>  |

## 4. Autres informations

|  |  |
|--|--|
| <p><b>Caractéristiques techniques principales</b><br/>         [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.</p> | <p>Activation de la ligne obligatoire par technicien</p> |
|--|--|