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 & TV_2026**
Applicable à partir du 11/11/2026

Fiche signalétique

L'INTERNET GiGA & TV

☒ **« L'INTERNET GIGA & TV App »** 1000 Mbit/s à 59.98€ par mois
☒ **« L'INTERNET GIGA & TV + »** 1000 Mbit/s à **39.99€ par mois pendant 3 mois (TV+ offerte)** puis 62.98€/mois

– Offre valable jusqu'au 4 janvier 2027, pour tous les nouveaux clients souscrivant à l'offre COMBO Internet GiGA & TV+

Avantage supplémentaire - 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 & TV** : 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 **TV App / TV +** | Service d'abonnement TV sans engagement avec plus de 100 chaines HD incluse **La location du premier décodeur est incluse dans l'abonnement TV+**. 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 TV App :** ○ Les frais mensuels sont de 19.99€ en COMBO ○ **GiGA TV +** : ○ 22.99€/mois en COMBO, location du décodeur 4K/HD incluse ○ **Avantage COMBO Internet & TV+** - Du 11/11/2026 au 04/01/2027 : **3 mois de TV+ offerts** pour toute souscription à **une offre COMBO Internet & TV+.** *(soit Internet GiGA & TV+ à 39.99€/mois pendant 3 mois, puis 62,98€/mois)* ○ Voir conditions de l'offre dans la partie **"Promotion(s)"** ○ Location décodeur TV additionnel (maximum 4 par contrat) : 3€/mois par décodeur 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. Différente combinaison possible : *Internet & TV App* : 59.98€/mois ***Internet & TV + :* 39.99€/mois pendant 3 mois puis 62.98€/mois**
Coûts de volumes supplémentaires (tarification hors forfait applicable)	N.A : l'internet GIGA propose un volume de connexion illimité
Frais d'activation (et/ou d'installation) **Frais de résiliation**	**Frais d'activation :** aucun frais d'activation ne sont réclamés dans le cadre de cette offre. **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 de non-restitution d'une télécommande si les conditions d'utilisation ne sont pas couvertes par la garantie : 15 € • Frais de non-restitution d'une set top box Eltrona et ses accessoires en location dans le cas de résiliation d'un service : 162€
Frais unique(s) (par type d'équipement technique nécessaire au bon fonctionnement)	**Internet** : N.A. **TV App :** N.A. **TV +** : Le premier décodeur est inclus dans l'abonnement TV+

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

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€
Promotion(s), si applicables	• **Offre promotionnelle COMBO Internet GiGA & TV+** Internet GiGA à 39.99€/mois et 3 mois de TV+ à 0€ (au lieu de 22.99€). **L'Internet GiGA 1000 Mbit/s & TV+** est donc proposée au tarif de 39.99€/mois (au lieu de 62.98€) pendant 3 mois (frais de location du modem Internet & du 1er décodeur TV inclus). Cette offre est valable pour toute souscription réalisée durant la période promotionnelle, du 11/11/2026 au 04/01/2027. **Offre réservée aux nouveaux clients Eltrona qui souscrivent à l'offre COMBO Internet GiGA & TV+** **Les 3 mois de TV+ offerts sont applicables uniquement pour toute nouvelle souscription combinée à l'offre Internet GiGA & TV+.** • **Avantage supplémentaire - 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**	**Offre :** **Internet GiGA** : Download jusqu´à 1000 Mbit/s | Upload jusqu´à 100Mbit/s **TV App** : + 100 chaines en HD | Enregistrement jusqu'à 40h| Redémarrez (Timeshift) | Replay jusqu'à 7 jours inclus | Disponible sur TV, Android & iOS | Simultanément sur 2 appareils **TV +** : + 100 chaines en HD | Box 4K/HD incluse | App incluse | Enregistrement jusqu'à 100h| Redémarrez (Timeshift) | Replay jusqu'à 7 jours inclus | Disponible sur TV, Android & iOS | Simultanément sur 4 appareils **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**

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

	Options PAY-TV : • Premium Français : 20€/mois | Engagement 12 mois • ABsat : 20€/mois | Engagement mensuel • VOOsport : 14,99€/mois | Engagement mensuel • BeTv : 24,99€/mois | Engagement mensuel • Luso Cabo : 10€/mois | Engagement mensuel • Imagin X :10€/mois | Engagement mensuel • SKY : A partir de 14€/mois | Contrat d'abonnement avec engagement 12 mois, prix mensuel à partir du 13ème mois à 17€/mois **Options TV + :** • Location 1ère Eltrona box : incluse dans le prix de 62.98€ par mois • Location Eltrona box (à partir de la 2ème et suivante, max.4) : 3€/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 des tarifs hors forfait mobile et fixe 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

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