

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

ID identifiant unique : Offre INTERNET\_01022023

Applicable à partir du 01/02/2023

Tél : 499 466 888

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

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

Fiche signalétique

**INTERNET**

● 4 niveaux « INTERNET » 100 / « INTERNET » 200 / « INTERNET » 500 / « GIGA INTERNET » 1000 Mbit/s (Offre à partir de 30€/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> (dispositions/vitesses/technologie/...)</p>	<p><b>INTERNET:</b> Offre Internet avec 4 niveaux de vitesse « S » 100Mbit/s, « M » 200Mbit/s, « L » 500Mbit/s et « GIGA » 1000Mbit/s</p> <p>Connexion au réseau Eltrona via un modem</p> <p>Technologie câble coaxial et fibre optique</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>Illimité (en ligne avec la politique de « Fair Use »)</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>INTERNET S :</b></p> <p>Download jusqu'à 100 Mbit/s</p> <p>Upload jusqu'à 15 Mbit/s</p> <p>Téléphonie fixe : Ligne fixe en « Pay as you Go »</p>

	<p><b>INTERNET M :</b>          Download jusqu' à 200 Mbit/s          Upload jusqu' à 20 Mbit/s          Téléphonie fixe : Ligne fixe en « Pay as you Go »</p> <p><b>INTERNET L :</b>          Download jusqu' à 500 Mbit/s          Upload jusqu' à 50Mbit/s          Téléphonie fixe : Ligne fixe en « Pay as you Go »</p> <p><b>GIGA INTERNET :</b>          Download jusqu' à 1000 Mbit/s          Upload jusqu' à 100Mbit/s</p> <p>Téléphonie fixe : Ligne fixe en « Pay as you Go »</p> <p>Voir lien : <a href="https://eltrona.lu/internet/">https://eltrona.lu/internet/</a></p>
--	--

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

Autres Services compris dans l'offre	Une ligne fixe est activée. Le client est facturé uniquement s'il fait usage de la ligne et consomme des unités téléphoniques
--------------------------------------	---

## 2. Le volet tarifaire

<b>Frais mensuels, y compris l'indication des frais mensuels pour garantir le bon fonctionnement des services</b>	INTERNET S : 30,00€/mois INTERNET M : 39,00€/mois INTERNET L : 45,00€/mois GIGA INTERNET : 57,00€/mois
<b>Coûts de volumes supplémentaires (tarification hors forfait applicable)</b>	Internet : n.a.  Les frais relatifs aux consommations téléphoniques ne sont appliqués que si le client en fait usage. Les tarifs sont ceux qui sont applicables pour tous les usages de la ligne voix fixe.  Liste de tarifs : <a href="https://eltrona.lu/Liste-de-prix_2023-02.pdf">https://eltrona.lu/Liste-de-prix_2023-02.pdf</a> Liste des zones : <a href="https://eltrona.lu/zones">https://eltrona.lu/zones</a>
<b>Frais d'activation (et/ou d'installation) Frais de résiliation</b>	Frais d'activation : 109€  Frais de résiliation offert après la période d'engagement.  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.  Les conditions générales et/ou spécifiques disponibles sur <a href="https://eltrona.lu">eltrona.lu</a> s'appliquent.

	<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>
<b>Frais unique(s) (par type d'équipement technique nécessaire au bon fonctionnement)</b>	n.a.
<b>Frais d'intervention (par unité horaire, de Déplacement...), Frais de raccordement forfaitaire</b>	<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>
<b>Promotion(s), si applicables</b>	<p>Le consommateur final est averti que l'ensemble des actions / conditions promotionnelles est à consulter sur <a href="http://www.eltrona.lu">www.eltrona.lu</a></p>
<b>Lien vers la Liste de tarifs en vigueur - y compris des autres services compris dans l'offre</b>	<a href="https://eltrona.lu/internet/">https://eltrona.lu/internet/</a>
<p><b>Promotion(s)</b>          Le consommateur final est averti que l'ensemble des actions / conditions promotionnelles est à consulter dans la documentation commerciale du fournisseur.</p>	

### 3. Les données contractuelles

<b>Type d'offre :</b> Description succincte de l'offre avec les services et options éventuelles	<p><b>Offre :</b></p> <p>Accès Internet illimité avec 4 niveaux de vitesse ultra-rapide : Jusqu'à 100 / 200 / 500 / 1000 Mbit/s</p>
--	---

	<p><b>Options :</b></p> <p>Webmail : 2€ /mois</p> <p>IP fixe : 30€ /mois et frais de configuration de 99€</p> <p>Adresse IPv4 publique dynamique : 2€ /mois</p> <p>Hardware :</p> <p>Modem : à partir de 6€ /mois</p> <p><b>Options Fixe :</b></p> <p>120 minutes vers les lignes fixes en Europe : 5€ /mois</p> <p>Luso Phone = 200 minutes vers les lignes fixes au Portugal : 5€ /mois</p> <p>Deuxième ligne fixe : 3€ /mois</p> <p>Minutes illimitées de fixe à fixe au Luxembourg (National) : 9€ /mois</p>
<p><b>Conditions générales et conditions particulières</b>  <b>Description des modalités concernant :</b></p>	<p><a href="#">Conditions Particulières de Raccordement - Connexion</a></p> <p><a href="#">Conditions Générales des services Eltrona</a></p> <p><a href="#">Conditions Particulières a changer</a></p>
<p>L'activation (modalités...), - la facturation (domiciliation, ...), - la résiliation (préavis, reconduction...), - la portabilité (modalités et conditions), - l'installation/raccordement (délais...), - l'intervention (technicien à domicile...)</p>	
<p><b>Durée minimale d'engagement :</b> <i>(en mois)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 24 mois</li> </ul>

## 4. Autres informations

<p><b>Caractéristiques techniques principales</b>          [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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un modem routeur internet Eltrona « Docsis 3.1 » est obligatoire pour la fourniture du service</li> </ul>
---	--