

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

Tél : 499 466 888

www.eltrona.lu

e-mail: service-clients@eltrona.lu

ID identifiant unique : **Offre INTERNET « S » & TV+_01112025**

Applicable à partir du 01/11/2025

Fiche signalétique

L'INTERNET S & TV+

☒ « **L'INTERNET S & TV+ »** 100 Mbit/s à 67€ par mois

☒ Internet fixe

☐ 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 « S » & TV+ : Offre Internet « L'Internet S » jusqu'à 100Mbit/s Connexion au réseau Eltrona via un modem Technologie câble coaxial et fibre optique Offre TV+ Connexion au réseau Eltrona via une Eltrona box HD/4K
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 20h 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) TV+ : + 100 chaînes en HD Box App Enregistrement jusqu'à 200H Redémarrez (Timeshift) Replay jusqu'à 7 jours inclus Disponible sur TV, Android & iOS Simultanément sur 4 appareils

1.2. Autre(s) service(s) :

Autres Services compris dans l'offre	Les frais de location du modem et de la 1ère box sont compris dans l'offre au tarif indiqué. Un diagnostic Wi-Fi est inclus dans la prestation offerte afin de permettre au client d'optimiser ses usages Internet au domicile.
---	---

2. Le volet tarifaire

Frais mensuels, y compris l'indication des frais mensuels pour garantir le bon fonctionnement des services	Les frais mensuels sont de 68€ TTC. Ce prix est valable pour une durée de 24 mois. Par la suite, l'offre sera facturée au tarif en vigueur au terme de la période des 24 mois. 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.
Coûts de volumes supplémentaires (tarification hors forfait applicable)	Internet : n.a.

Frais d'activation (et/ou d'installation) Frais de résiliation	Frais d'installation : aucun frais d'installation ou de câblage ne sont réclamés dans le cadre de cette offre. Frais d'activation : Des frais d'activation d'un montant forfaitaire de 55€ sont facturés pour les nouveaux clients Internet, soit les clients qui ne sont pas, au moment de la souscription, déjà raccordés au réseau Internet d'Eltrona. Concrètement, les frais d'activation ne sont pas réclamés à un client qui dispose déjà d'une connexion Internet auprès d'Eltrona et qui souhaite changer son offre et qui change son adresse de connexion. 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)	n.a.
Frais d'intervention (par unité horaire, de Déplacement...), Frais de raccordement forfaitaire	Frais d'activation pour un nouveau client Internet : 55€
Promotion(s), si applicables	Le consommateur final est averti que l'ensemble des actions / conditions promotionnelles est à consulter sur www.eltrona.lu
Lien vers la Liste de tarifs en vigueur – y compris des autres services compris dans l'offre	https://eltrona.lu/internet/
Promotion(s) Le consommateur final est averti que l'ensemble des actions / conditions promotionnelles est à consulter dans la documentation commerciale du fournisseur.	

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 : + 100 chaînes en HD Box App Enregistrement jusqu'à 100H (Durée de conservation 12 mois) Redémarrez (Timeshift) Replay jusqu'à 7 jours inclus Disponible sur TV, Android & iOS Simultanément sur 4 appareils Internet : - IP fixe : 30€/mois et frais de configuration de 99€ - Adresse IPv4 publique dynamique : 2,50€ /mois - Hardware : Modem Fritzbox 6660 : 6€/mois (compris dans le prix de 39€ par mois) Modem Fritzbox 6690 : 8,5€/mois (soit un supplément de 2,50€ par mois en comparaison avec l'offre de base qui comprend la location du modem Fritzbox 6660) Arris (modem recyclé) → 6 €/mois (inclus dans l'abonnement de 39 €/mois, avec un don unique de 10 € reversé à une association caritative) 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, mensuel à partir du 13^{ème} mois à 17€/mois Options TV : - Location 1ère Eltrona box : 5€/mois (comprise dans le prix de 68€ par mois) - Location Eltrona box (à partir de la 2ème et suivante) : 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 zones : https://eltrona.lu/zones
Conditions générales et conditions particulières Description des modalités concernant :	Conditions Particulières de Raccordement - Connexion Conditions Générales des services Eltrona Conditions Particulières Internet Conditions Particulières des services Télévision IPTV Conditions Particulières des services Téléphonie
L'activation (modalités...), - la facturation (domiciliation, ...), - la résiliation (préavis, reconduction...), - la portabilité (modalités et conditions), - l'installation/raccordement (délais...), - l'intervention (technicien à domicile...)	
Durée minimale d'engagement : (en mois)	n.a.

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 - La domiciliation (SEPA) et l'envoi de la facture par courriel sont obligatoires pour pouvoir bénéficier de cette promotion.
---	---