

Eltrona Interdiffusion SA
 4-8, rue de l'Acierie
 L-1112 Luxembourg
 Tél : 499 466 888
www.eltrona.lu
 e-mail: service-clients@eltrona.lu

ID identifiant unique : **Offre DUO NET +TV+_01012024**

Applicable à partir du 01/04/2023

Fiche signalétique

DUO+ INTERNET & TV+

DUO+ 3 niveaux DUO+ 200 / DUO+ ZEN 500 / DUO+ MAX 1000 Mbit/s

Internet fixe

Téléphonie fixe

TV

Téléphonie mobile

autres

1. La description de l'offre

1.1. Le service principal :

<p>Description des caractéristiques principales du service (dispositions/vitesses/technologie/...)</p>	<p>DUO+ INTERNET & TV+:</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>Volume(s) mensuel(s) inclu(s)</p>	<p>Illimité (en ligne avec la politique de « Fair Use »)</p>
<p>Disponibilité / éligibilité géographique</p>	<p>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.</p>
<p>Neutralité du réseau et Mesures de transparence (débit normalement disponible, débit minimal.)</p>	<p>DUO+ INTERNET & TV+ :</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 & iOS Simultanément sur 2 appareils</p> <p>Téléphonie fixe : Ligne fixe en « Pay as you Go »</p> <p>DUO+ ZEN INTERNET & TV+ ZEN :</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 & iOS Simultanément sur 3 appareils</p> <p>Téléphonie fixe : Ligne fixe en « Pay as you Go »</p>

	<p>DUO+ MAX INTERNET & TV+ MAX :</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</p> <p>400H Redémarrez (Timeshift) Replay jusqu'à 7 jours inclus Disponible sur TV, Android & 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

Frais mensuels, y compris l'indication des frais mensuels pour garantir le bon fonctionnement des services	<p>DUO+ INTERNET & TV+ : 66,50€/mois</p> <p>DUO+ZEN INTERNET & TV+ZEN : 77,50€/mois</p> <p>DUO+MAX INTERNET & TV+MAX : 94,50€/mois</p>
Coûts de volumes supplémentaires (tarification hors forfait applicable)	<p>Liste de tarifs : https://eltrona.lu/Liste-de-prix_2023-02.pdf</p> <p>Liste des zones : https://eltrona.lu/zones</p>
Frais d'activation (et/ou d'installation) Frais de résiliation	<p>Frais d'installation : 109€</p> <p>Self installation : 39€</p> <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 eltrona.lu 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"> • 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 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€
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	<p>Nouvelle connexion : 329€ (nouvelle maison ou nouvelle résidence)</p> <p>Frais d'installation : 109€</p> <p>Self installation : 39€</p>
Promotion(s), si applicables	n.a

<p>Lien vers la Liste de tarifs en vigueur – y compris des autres services compris dans l'offre</p>	<p>https://eltrona.lu/duo-internet-tvplus/</p>
<p>Promotion(s) 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

<p>Type d'offre : Description succincte de l'offre avec les services et options éventuelles</p>	<p>DUO+ INTERNET & TV+ : Internet : Download jusqu' à 200 Mbit/s Upload jusqu' à 20 Mbit/s TV : + 100 chaines en HD Box App Enregistrement jusqu'à 40H Redémarrez (Timeshift) Replay jusqu'à 7 jours inclus Disponible sur TV, Android & iOS Simultanément sur 2 appareils</p> <p>DUO+ZEN INTERNET & TV+ZEN : Internet : Download jusqu' à 500 Mbit/s Upload jusqu' à 50Mbit/s TV : + 100 chaines en HD Box App Enregistrement jusqu'à 200H Redémarrez (Timeshift) Replay jusqu'à 7 jours inclus Disponible sur TV, Android & iOS Simultanément sur 3 appareils</p> <p>DUO+MAX INTERNET & TV+MAX : Internet : Download jusqu' à 1000 Mbit/s Upload jusqu' à 100Mbit/s TV : + 100 chaines en HD Box App Enregistrement jusqu'à 400H Redémarrez (Timeshift) Replay jusqu'à 7 jours inclus Disponible sur TV, Android & iOS Simultanément sur 4 appareils</p> <p>Options Internet : Webmail : 2€ /mois IP fixe : 30€ /mois et frais de configuration de 99€ Adresse IPv4 publique dynamique : 2€ /mois</p> <p>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 12,50€/mois Engagement 12 mois</p> <p>Options TV : Enregistrement + 200h : 9€/mois Hardware Internet : Modem : A partir de 6€ /mois Hardware TV : Location Eltrona box : 5€/mois</p> <p>Options Fixe : 120 minutes vers les lignes fixes en Europe : 5€ /mois Luso Phone = 200 minutes vers les lignes fixes au Portugal : 5€ /mois Deuxième ligne fixe : 3€ /mois Minutes illimitées de fixe à fixe au Luxembourg (National) : 9€ /mois Liste des zones : https://eltrona.lu/zones</p>
<p>Conditions générales et conditions particulières Description des modalités concernant :</p>	<p>Conditions Particulières de Raccordement - Connexion Conditions Générales des services Eltrona Conditions Particulières des Services Internet</p>

	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)	24 mois

4. Autres informations

<p>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.</p>	Activation de la ligne obligatoire par technicien
--	---