

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 & MOBILE_10-2025**
Applicable à partir du 20/10/2025

Fiche signalétique

L'INTERNET GiGA & MOBILE

☒ « **L'INTERNET GiGA & MOBILE** » 1000 Mbit/s (49€ par mois) + Data Mobile 55GB (16€ par mois) = 65€ 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 GiGA & GiGA MOBILE : - Offre Internet « L'internet GiGA » jusqu'à 1000Mbit/s Connexion au réseau Eltrona via un modem Technologie câble coaxial et fibre optique - MOBILE GiGA Mobile : 5500min + 5500 SMS + 55 GB (Luxembourg & Europe "Zone 1")
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)

1.2. Autre(s) service(s) :

Autres Services compris dans l'offre	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	GiGA INTERNET : - Les frais mensuels sont de 49€ TTC. GiGA MOBILE : - La 1ère ligne activé dans un ménage est facturée 16€ TTC. Les lignes mobiles supplémentaires (avec un maximum de 5 par ménages) sont facturées au tarif de 26€ TTC au lieu de 36€ TTC. 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. MOBILE : • Appels nationaux vers des numéros fixes & mobiles (heures pleines / heures creuses) : 0,20€ / 0,20€ • Réception de SMS : Gratuit • SMS nationaux vers des numéros mobiles : 0,08€ • MMS nationaux vers des numéros mobiles : 0,20€ + data • Connexion Data National & EU : 0,05€ • Appels vers les zones internationales ou en zones roaming (par minute) : ○ Zone 1 > Zone 1: 0,20€ ○ Zone 1 > Zone 2: 2,05€ ○ Zone 1 > Zone 3: 2,58€ ○ Zone 1 > Zone 4: 3,66€ ○ Zone 1 > Zone 5: 4,10€ ○ Zone 1 > Zone 6: 4,30€ ○ Zone 1 > Zone 7: 6,20€ ○ Zone 1 (Appels reçus): 0,0133€ ○ Zone 2 > Zone 1: 1,72€ ○ Zone 2 > Zone 2: 2,05€ ○ Zone 2 > Zone 3: 2,58€ ○ Zone 2 > Zone 4: 3,66€ ○ Zone 2 > Zone 5: 4,10€ ○ Zone 2 > Zone 6: 4,30€ ○ Zone 2 > Zone 7: 6,20€ ○ Zone 2 (Appels reçus): 0,59€ ○ Zone 3 > Zone 1: 2,20€ ○ Zone 3 > Zone 2: 3,30€ ○ Zone 3 > Zone 3: 3,30€ ○ Zone 3 > Zone 4: 3,66€ ○ Zone 3 > Zone 5: 4,10€ ○ Zone 3 > Zone 6: 4,30€ ○ Zone 3 > Zone 7: 6,20€ ○ Zone 3 (Appels reçus): 1,755€ ○ Zone 4 > Zone 1: 2,90€ ○ Zone 4 > Zone 2: 3,66€ ○ Zone 4 > Zone 3: 3,66€ ○ Zone 4 > Zone 4: 4,10€ ○ Zone 4 > Zone 5: 4,10€ ○ Zone 4 > Zone 6: 4,30€ ○ Zone 4 > Zone 7: 6,20€ ○ Zone 4 (Appels reçus): 1,755€ ○ Zone 5 > Zone 1: 2,90€ ○ Zone 5 > Zone 2: 3,66€ ○ Zone 5 > Zone 3: 3,66€ ○ Zone 5 > Zone 4: 4,10€ ○ Zone 5 > Zone 5: 4,10€ ○ Zone 5 > Zone 6: 4,30€ ○ Zone 5 > Zone 7: 6,20€ ○ Zone 5 (Appels reçus): 1,755€ ○ Zone 6 > Zone 1: 3,20€ ○ Zone 6 > Zone 2: 3,90€ ○ Zone 6 > Zone 3: 3,90€ ○ Zone 6 > Zone 4: 4,30€ ○ Zone 6 > Zone 5: 4,30€ ○ Zone 6 > Zone 6: 4,30€ ○ Zone 6 > Zone 7: 6,20€ ○ Zone 6 (Appels reçus): 1,755€ ○ Zone 7 > Zone 1: 6,20€ ○ Zone 7 > Zone 2: 6,20€ ○ Zone 7 > Zone 3: 6,20€ ○ Zone 7 > Zone 4: 6,20€ ○ Zone 7 > Zone 5: 6,20€ ○ Zone 7 > Zone 6: 6,20€ ○ Zone 7 > Zone 7: 6,20€ ○ Zone 7 (Appels reçus): 6,20€ • Envoi de SMS : ○ Depuis la Zone 1: 0,08€ ○ Depuis la Zone 2: 0,34€ ○ Depuis la Zone 3, 4, 5, 6 & 7: 0,96€ • Envoi de MMS ○ Depuis la Zone 1: 0,20€ + data ○ Depuis la Zone 2: 0,34€ + data ○ Depuis la Zone 3, 4, 5, 6 & 7: 0,96€ + data
---	---

	- Connexion Data (par Mb) - De la Zone 1: 0,05€ - De la Zone 2: 4,50€ - De la Zone 3: 7,50€ - De la Zone 4: 7,50€ - De la Zone 5: 10,30€ - De la zone 6: 10,30€ - De la Zone 7: 13,00€ - Liste des zones : Liste-des-Zones
Frais d'activation (et/ou d'installation) Frais de résiliation	Frais d'installation : aucun frais s'installation ou de câblage ne sont réclamé 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. En cas de résiliation du contrat Internet GiGA et du maintien du GiGA Mobile, le tarif sera automatiquement adapté et la promotion supprimée. 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	n.a.
Lien vers la Liste de tarifs en vigueur – y compris des autres services compris dans l'offre	https://eltrona.lu/internet/ https://eltrona.lu/abonnement-mobile-gsm
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 Options Internet : - IP fixe : 30€ /mois et frais de configuration de 99€ - Adresse IPv4 publique dynamique : 2,50€ /mois - Hardware : 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 ARRIS)
---	---

	○ Arris → 6 €/mois (inclus dans l'abonnement de 39 €/mois) Options MOBILE : Offre de service mobile proposée en complément d'un contrat Internet GIGA et comprenant : • Carte SIM Eltrona • Internet Roaming / Data LU / EU • Appels et SMS au Luxembourg, vers et depuis l'Europe Options TV : 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 : Liste-des-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 - Les offres Basic Mobile et GIGA Mobile sont disponibles pour les clients qui ont déjà souscrit un contrat Internet GIGA ou qui souscrivent aux 2 contrats au même moment. - La domiciliation (SEPA) et l'envoi de la facture par courriel sont obligatoires pour pouvoir bénéficier de cette promotion.
--	--