

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 TRIO NET +TV+ & FIXE\_01012024**

Fiche signalétique

## TRIO+ INTERNET & TV+ & FIXE

<input checked="" type="checkbox"/> <b>TRIO+ 3 niveaux</b> TRIO+ 200 / TRIO+ ZEN 500 / TRIO+ MAX 1000 Mbit/s				
<input checked="" type="checkbox"/> Internet fixe	<input checked="" type="checkbox"/> Téléphonie fixe	<input checked="" type="checkbox"/> TV	<input type="checkbox"/> Téléphonie mobile	<input checked="" type="checkbox"/> autres

### 1. La description de l'offre

#### 1.1. Le service principal :

<p><b>Description des caractéristiques principales du service</b>                  (dispositions/vitesses/technologie/...)</p>	<p><b>TRIO+ INTERNET &amp; TV+ &amp; FIXE :</b>                  Offre Internet avec 3 niveaux de vitesse « TRIO+»                  200Mbit/s, « TRIO+ZEN » 500Mbit/s et « TRIO+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>+ Offre TV avec 3 niveaux : TV+, TV+ ZEN et TV+ MAX   Connexion au réseau Eltrona via une Eltrona box HD/4K</p> <p>+ Offre Téléphonie fixe : Minutes illimitées de fixe à fixe au Luxembourg (National)   120 minutes vers les lignes fixes en Europe   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 »)                  TV : n.a</p>
<p><b>Disponibilité / éligibilité géographique</b></p>	<p>Les demandes d'éligibilité peuvent être introduites en shop ou par téléphone au <b>499 466 888</b> du <b>lundi au vendredi de 8h à 20h et du samedi de 9h à 17h.</b></p>
<p><b>Neutralité du réseau et Mesures de transparence (débit normalement disponible, débit minimal.)</b></p>	<p><b>TRIO+ INTERNET &amp; TV+ &amp; FIXE :</b>                  Internet : Download jusqu' à 200 Mbit/s   Upload jusqu' à 20 Mbit/s                  Téléphonie fixe : Minutes illimitées de fixe à fixe au Luxembourg (National)   120 minutes vers les lignes fixes en Europe                  TV+ : + 100 chaines en HD   Box   App   Enregistrement jusqu'à 40H   Redémarrez (Timeshift)   Replay jusqu'à 7 jours inclus   Disponible sur TV, Android &amp; iOS   Simultanément sur 2 appareils</p> <p><b>TRIO+ZEN INTERNET &amp; TV+ZEN &amp; FIXE :</b>                  Internet : Download jusqu' à 500 Mbit/s   Upload jusqu' à 50Mbit/s                  Téléphonie fixe : Minutes illimitées de fixe à fixe au</p>

	<p>Luxembourg (National)   120 minutes vers les lignes fixes en Europe TV+ : + 100 chaînes en HD   Box   App   Enregistrement jusqu'à 200H   Redémarrez (Timeshift)   Replay jusqu'à 7 jours inclus   Disponible sur TV, Android &amp; iOS   Simultanément sur 3 appareils</p> <p><b>TRIO+MAX INTERNET &amp; TV+MAX &amp; FIXE :</b> Internet : Download jusqu' à 1000 Mbit/s   Upload jusqu' à 100Mbit/s Téléphonie fixe : Minutes illimitées de fixe à fixe au Luxembourg (National)   120 minutes vers les lignes fixes en Europe TV+ : + 100 chaînes en HD   Box   App   Enregistrement jusqu'à 400H   Redémarrez (Timeshift)   Replay jusqu'à 7 jours inclus   Disponible sur TV, Android &amp; iOS   Simultanément sur 4 appareils</p>
--	--

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

<b>Autres Services compris dans l'offre</b>	n.a
---	-----

## 2. Le volet tarifaire

<b>Frais mensuels, y compris l'indication des frais mensuels pour garantir le bon fonctionnement des services</b>	<p>TRIO+ INTERNET &amp; TV+ &amp; FIXE : 71,00€/mois TRIO+ZEN INTERNET &amp; TV+ZEN &amp; FIXE : 86,00€/mois TRIO+MAX INTERNET &amp; TV+MAX &amp; FIXE : 97,00€/mois</p>
<b>Coûts de volumes supplémentaires (tarification hors forfait applicable)</b>	<p>Internet : n.a.</p> <p>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.</p> <p>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></p>
<b>Frais d'activation (et/ou d'installation) Frais de résiliation</b>	<p><b>Frais d'installation : 109€</b></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"> <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>	Nouvelle connexion : 329€ (nouvelle maison ou nouvelle résidence) Frais d'installation : 109€ Self installation : 39€
<b>Promotion(s), si applicables</b>	Le consommateur final est averti que l'ensemble des actions / conditions promotionnelles est à consulter dans la documentation commerciale du fournisseur
<b>Lien vers la Liste de tarifs en vigueur – y compris des autres services compris dans l'offre</b>	<a href="https://eltrona.lu/trio-internet-fixe-tvplus/">https://eltrona.lu/trio-internet-fixe-tvplus/</a>
<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.	

### 3. Les données contractuelles

<p><b>Type d'offre :</b> <b>Description succincte de l'offre avec les services et options éventuelles</b></p>	<p><b>TRIO+ INTERNET &amp; TV+ &amp; FIXE :</b></p> <p>Internet : Download jusqu' à 200 Mbit/s   Upload jusqu' à 20 Mbit/s</p> <p>Téléphonie fixe : Minutes illimitées de fixe à fixe au</p> <p>Luxembourg (National)   120 minutes vers les lignes fixes en Europe</p> <p>TV+ : + 100 chaînes en HD   Box   App   Enregistrement jusqu'à 40H   Redémarrez (Timeshift)   Replay jusqu'à 7 jours inclus   Disponible sur TV, Android &amp; iOS   Simultanément sur 2 appareils</p> <p><b>TRIO+ZEN INTERNET &amp; TV+ZEN &amp; FIXE :</b></p> <p>Internet : Download jusqu' à 500 Mbit/s   Upload jusqu' à 50Mbit/s</p> <p>Téléphonie fixe : Minutes illimitées de fixe à fixe au</p> <p>Luxembourg (National)   120 minutes vers les lignes fixes en Europe</p> <p>TV+ : + 100 chaînes en HD   Box   App   Enregistrement jusqu'à</p> <p>200H   Redémarrez (Timeshift)   Replay jusqu'à 7 jours inclus   Disponible sur TV, Android &amp; iOS   Simultanément sur 3 appareils</p> <p><b>TRIO+MAX INTERNET &amp; TV+MAX &amp; FIXE :</b></p> <p>Internet : Download jusqu' à 1000 Mbit/s   Upload jusqu' à 100Mbit/s</p> <p>Téléphonie fixe : Minutes illimitées de fixe à fixe au</p> <p>Luxembourg (National)   120 minutes vers les lignes fixes en Europe</p> <p>TV+ : + 100 chaînes en HD   Box   App   Enregistrement jusqu'à</p> <p>400H   Redémarrez (Timeshift)   Replay jusqu'à 7 jours inclus   Disponible sur TV, Android &amp; iOS   Simultanément sur 4 appareils</p> <p>Options Internet :</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>Options PAY-TV :</p> <p>Premium Français : 20€/mois   Engagement 12 mois</p> <p>ABsat : 20€/mois   Engagement mensuel</p> <p>VOOsport : 14,99€/mois   Engagement mensuel</p> <p>BeTv : 24,99€/mois   Engagement mensuel</p>
---	--

	<p>Luso Cabo : 10€/mois   Engagement mensuel</p> <p>Imagin X :10€/mois   Engagement mensuel</p> <p>SKY : A partir de 12,50€/mois   Engagement 12 mois</p> <p>Options TV :</p> <p>Enregistrement + 200h : 9€/mois</p> <p>Options Fixe :</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>Liste des zones : <a href="#">Fiche-des-Zones</a></p> <p>Hardware Internet :</p> <p>Modem : à partir de 6€ /mois</p> <p>Hardware TV :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Location Eltrona box : 5€/mois</li> </ul>
<p><b>Conditions générales et conditions particulières</b> <b>Description des modalités concernant :</b></p>	<p><a href="#">Conditions Particulières de Raccordement - Connexion</a>  <a href="#">Conditions Générales des services Eltrona</a>  <a href="#">Conditions Particulières des Services Internet</a>  <a href="#">Conditions Particulières des services Télévision IPTV</a>  <a href="#">Conditions Particulières des services Téléphonie</a></p>
<p><b>L'activation (modalités...), - la facturation (domiciliation, ...), - la résiliation (préavis, reconduction...), - la portabilité (modalités et conditions), - l'installation/raccordement (délais...), - l'intervention (technicien à domicile...)</b></p>	
<p><b>Durée minimale d'engagement : (en mois)</b></p>	<p>24 mois</p>

## 4. Autres informations

<p><b>Caractéristiques techniques principales</b>  <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.</b></p>	<p>Activation de la ligne obligatoire par technicien.          Un modem routeur internet Eltrona « Docsis 3.1 » est obligatoire pour la fourniture du service</p>
---	---