

Nom de l'entreprise notifiée	Eltrona Telecom	
Adresse	4-8 rue de l'Acierie, L-1112 Luxembourg	
Helpdesk [joignable de 9h à 18h, du Lundi au Vendredi]	numéro téléphone	499 466 888
	e-mail	contact@eltrona.lu
Service clientèle [joignable de 9h à 18, du Lundi au Vendredi]	numéro téléphone	499 466 888
	e-mail	contact@eltrona.lu
Service technique [joignable de 8h à 18h, du Lundi au Vendredi]	numéro téléphone	499 466 888
	e-mail	contact@eltrona.lu
Service réclamation/médiation [joignable de 9h à 18, du Lundi au Vendredi]	numéro téléphone	499 466 888
	e-mail	contact@eltrona.lu
	adresse	4-8 rue de l'Acierie, L-1112 Luxembourg
Service facturation [joignable de 8h à 17h, du Lundi au Vendredi]	numéro téléphone	499 466 888
	e-mail	contact@eltrona.lu
Site web	www.eltrona.lu	

Dernière mise à jour le 08/2019, tarifs en vigueur à partir du 12/2012

Tous les prix sont à indiquer en € TVA comprise

Nom de l'offre	Abonnement téléphonique fixe	
Contrat		
Lien vers les conditions contractuelles (particulières/générales)	http://eltronatelecom.lu/usefull_documents.htm	
Description du service	Service téléphonique par le câble TV inclus dans les offres DUO/TRIO	
Valable à partir du		
Durée minimale d'engagement	[mois]	12 ou 24 mois
Délai contractuel de fourniture	[jours]	+/- 4 semaines
Délai commercial de fourniture	[jours]	+/- 4 semaines
Délai contractuel de levée de dérangement	[heures]	48
Frais d'initialisation de l'offre	[€]	Inclus dans les offres DUO/TRIO
Rythme de facturation	[s/s]	60/60
Définition heures pleines (peak hours)	- Lundi à vendredi de 8h00 à 19h00	
Définition heures creuses (off-peak hours)	- Lundi à vendredi de 19h00 à 8h00 - Weekends et les jours fériés	
Résiliation du contrat	Variable selon engagement restant ou préavis	
Frais dus au moment de la résiliation du contrat, y compris le recouvrement des coûts liés aux équipements terminaux		
Frais liés à la portabilité des numéros et autres identifiants		
Option(s) de paiement (à énumérer et décrire)	<ul style="list-style-type: none"> - Contre facture : client effectue son paiement suite à la réception de sa facture (par virement bancaire, versement d'espèces (banque, boutique), carte bancaire (boutique)) - Domiciliation : Eltrona Telecom fait un prélèvement sur le compte du client - Carte Bancaire 	
Coûts du service		
Raccordement		
Maison unifamiliale		
Raccordement au réseau souterrain	[€]	
Installation tête terminale et connexion du câble principal	[€]	
Déplacement du raccordement vers une nouvelle adresse ou autre appartement d'un immeuble	[€]	
Frais supplémentaires	[€]	
Appartements ou bureaux dans maisons multifamiliales		
Raccordement au réseau souterrain	[€]	

Installation tête terminale et connexion du câble principal	[€]	
Frais supplémentaires par appartement	[€]	
Activation par ligne téléphonique	[€]	
Déplacement du raccordement vers une nouvelle adresse ou autre appartement d'un immeuble	[€]	
Frais supplémentaires	[€]	
Option(s) (à énumérer et décrire)		
Coûts		
Abonnement mensuel analogique	[€/mois]	1 ^{er} abo : Inclus dans les offres DUO/TRIO 2 ^e abo : 4 €/mois
Abonnement mensuel ISDN (nombre de lignes à préciser)	[€/mois]	1 ^{er} abo : 6,90 € Abos suppl. : 1,43 € (5 max.)
Abonnement VoIP	[€/mois]	-
Consommation minimale mensuelle/annuelle	[€/mois]	Non
Consommation mensuelle incluse	[€/mois]	Non
Facture par email (Réduction)	[€/mois]	0€ (soit réduction de 2.5€)
Facture détaillée par numéro envoyée par email (Réduction)	[€/mois]	Gratuit, sur demande
Facture en ligne (Webbilling)	[€/mois]	Gratuit
Fonction d'appel en conférence	[€]	
Activation / désactivation de la déviation des appels	[€]	
Blocage / Déblocage de certains types de communications	[€]	Gratuit (60€ si blocage suite à des impayés)
Présentation des numéros entrants	[€]	Gratuit
Consultation de la messagerie vocale	[€]	
Numéro non-publié	[€]	Gratuit
Ouverture d'une nouvelle ligne téléphonique	[€]	
Matériel supplémentaire (modem, router, téléphone,...)	[€]	
Changement d'adresse de facturation	[€]	Gratuit
Changement du titulaire d'un raccordement	[€]	Gratuit
Changement de numéro de téléphone (prix par numéro)	[€]	15€
Inscription dans l'annuaire	[€]	Gratuit
Option(s) (à énumérer et décrire)		
Coûts communications nationales hors option(s)		
Appels nationaux vers numéros fixes [€/min]		
On-net-call	0,07	
Off-net-call	0,07	
Appels nationaux vers numéros VoIP¹ [€/min]		
On-net-call	0,07	
Off-net-call	0,07	
Appels nationaux vers numéros mobiles [€/min]		
On-net-call	0,2223	
Off-net call	0,2223	
Option(s) (à énumérer et décrire)		
Coûts communications nationales vers internationales hors option(s)		
Zone x ² (Veuillez ajouter les zones définies) --> tarifs sur : http://costplan.internet.lu/cdr/LOL_LOLPhone1_country_A.htm		
Appels vers un numéro fixe	[€/min]	Cf. lien internet
Appels vers un numéro mobiles	[€/min]	Cf. lien internet
Option(s) appels internationales (à énumérer et décrire)		

¹ Les numéros de la plage '20', voir la décision 04/79/ILR du 21 octobre 2004.

² L'entreprise notifiée définira elle-même les zones et le nombre de zones.

Frais supplémentaires		
Duplicata du contrat	[€]	Gratuit
Duplicata de la facture de base	[€]	Gratuit
Duplicata de la facture détaillée	[€]	Gratuit
Modification de la ligne téléphonique		
Changement de numéro de téléphone (prix par numéro)	[€]	15€
Ajout d'un numéro de téléphone pour ligne ISDN	[€]	
Changement analogique vers ISDN / VoiP	[€]	
Changement ISDN vers analogique / VoiP	[€]	
Changement VoIP vers analogique / ISDN	[€]	
Changement de profil (Clip, CLIR), présentation du/des numéro(s) de téléphone entrant(s)/sortant(s)	[€]	
Option(s) (à énumérer et décrire)		
Intervention technique		
Coûts horaires	[€/h]	92 €/h
Facturation par heures, demi-heures, 15min,...	[min]	15 min
Frais de déplacement	[€]/km	60 €
Procédure de « relance » (à énumérer et décrire)		
	[€]	
<ul style="list-style-type: none"> - Premier rappel envoyé en lettre simple si facture impayée a une antériorité supérieure à 1 mois. Toutes les factures ouvertes apparaissent sur ce rappel. Coût : 8€ - Second rappel envoyé en recommandé avec accusé de réception si facture(s) reste(nt) impayée(s) suite au premier rappel. Toutes les factures ouvertes apparaissent sur ce rappel. Coût : 20€ 		
Frais de récupération des créances (à énumérer et décrire)		
- Pas de frais complémentaires sauf si appel à huissier (refacturation des frais d'huissier)		
Divers		
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]		- Abonnement DUO/TRIO, donc raccordement de télévision et modem câble nécessaires
Option(s) (à énumérer et décrire)		