

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 18h, du Lundi au Vendredi]	numéro téléphone	499 466 888
	e-mail	contact@eltrona.lu
Service technique [joignable de 8h à 19h, du Lundi au Vendredi]	numéro téléphone	499 466 888
	e-mail	contact@eltrona.lu
Service réclamation/médiation [joignable de 9h à 18h, 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 05/2016

Tous les prix sont à indiquer en EURO TVA comprise

Nom de l'offre	Mobile Family	
Contrat		
Lien vers les conditions contractuelles (particulières/générales)	http://eltronatelecom.lu/usefull_documents.htm	
Description du service	Abonnement mobile sans engagement avec paiement des communications nationales et internationales (voix, SMS, data)	
Valable à partir du		
Durée minimale d'engagement	[mois]	Sans engagement
Délai contractuel de fourniture	[jours]	
Délai commercial de fourniture	[jours]	2 jours
Délai contractuel de levée de dérangement	[heures]	48 heures
Frais d'initialisation de l'offre	[€]	Gratuit
Rythme de facturation	[s/s]	60/15
Définition heures pleines (peak hours)	n/a	
Définition heures creuses (off-peak hours)	n/a	
Option(s) de paiement (à énumérer et décrire)	- 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 fait un prélèvement sur le compte du client - Carte Bancaire	
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		
Accès aux services VoIP garantie via GPRS (décrire)		
Option(s) (à énumérer et décrire)		
Coûts du service		
Abonnement mensuel	[€]	Gratuit
Carte prépayée	[€]	-
Possibilité de rechargement	[€]	-
Consommation minimale mensuelle/annuelle	[€]	n/a
Consommation mensuelle incluse	[€]	n/a

Consultation de la messagerie vocale	[€]	0.00€/min
Facture par email (Réduction)	[€]	0€ (2.5€)
Facture détaillée par numéro envoyée par email (Réduction)	[€]	Gratuit, sur demande
Facture en ligne (webbilling)	[€]	Gratuit
Fonction d'appel en conférence	{€}	
Accès aux services WAP de l'opérateur	[€]	
Carte SIM supplémentaire	5 €	
Blocage de la carte SIM	[€]	Gratuit (60€ si blocage suite à des impayés)
Blocage / Déblocage de certains types de communications	[€]	Gratuit
1 numéro de groupe et 1 numéro secondaire	[€]	
2 mêmes numéros	[€]	
Changement de carte SIM	[€]	5€
Changement de numéro de téléphone mobile	[€]	15€
Changement du titulaire d'un raccordement	[€]	Gratuit
Choix de son numéro de téléphone	[€]	Gratuit
Demande de code PUK/PIN	[€]	Gratuit
Déblocage du SIMLOCK du téléphone mobile	[€]	Gratuit
Activation / désactivation de la déviation des appels	[€]	Gratuit
Messagerie vocale	[€]	Gratuit
Désactivation de la messagerie vocale	[€]	Gratuit
Changement d'adresse de facturation	[€]	Gratuit
Changement de numéro de téléphone (prix par numéro)	[€]	15€
Inscription dans l'annuaire	[€]	Gratuit
Envoi d'un mail via un SMS	[€]	n/a
Option(s) (à énumérer et décrire)		
- Options de financement 5/24, 10/24, 15/24, 20/24, 25/24, 30/24 : - Paiement par mois pendant 24 mois en contrepartie d'une remise sur GSM de respectivement 120€, 240€, 360€, 480€, 600€ ou 720€		
Coûts communications nationales hors options		
Appels nationaux vers les numéros mobiles [€/min]		
On-net-call	0.2223	
Off-net call	0.2223	
Appels nationaux vers les numéros fixes [€/min]		
On-net-call	0.2223	
Off-net-call	0.2223	
Appels nationaux vers les numéros VoIP ¹ [€/min]		
On-net-call	0.2223	
Off-net-call	0.2223	
Appels vidéo vers les numéros mobiles [€/min]		
On-net-call	n/a	
Off-net-call	n/a	
Consultation de sa messagerie vocale [€/min]		
On-net-call	0.00	
Off-net-call	0.00	
Option(s) communications nationales (à énumérer et décrire)		
Inclus : Appels vers les clients fixes et mobiles Eltrona		
SMS (Service de messagerie)		

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

Réception SMS	[€/SMS]	0
Envoi vers le même réseau mobile	[€/SMS]	0.0702
Envoi vers les autres réseaux mobiles nationaux	[€/SMS]	0.0702
Option(s) SMS national (à énumérer et décrire)		
n/a		
MMS (Service de messagerie multimédia)		
Réception MMS	[€/MMS]	Gratuit
Envoi MMS vers le même réseau mobile	[€/MMS]	0.25€
Envoi MMS vers les autres réseaux mobiles nationaux	[€/MMS]	0.25€
Option(s) MMS national (à énumérer et décrire)		
n/a		
Connexion data mobile national	[€/MB]	• 0 - 50 MB : 1,00 € par MB • 50 - 250 MB : 0,50 € par MB • 250 - 1 GB : 0,30 € par MB • > 1 GB : 0,20 € par MB
Option(s) connexion data mobile national (à énumérer et décrire)		
Mobile Data 1 : 10€/mois, 1GB inclus, 10€/GB entamé, pas d'engagement Mobile Data 5 : 25€/mois, 5GB inclus, 10€/GB entamé, pas d'engagement Mobile Data 3G : 30€/mois, 20GB inclus, 10€/GB entamé, pas d'engagement Mobile Data 4G : 35€/mois, 20GB inclus, 10€/GB entamé, engagement 24 mois		
Coûts communications nationales vers internationales		
Zone Frontalière (Belgique, France, Allemagne)		
Appels vers un numéro fixe	[€/min]	0,2223
Appels vers un numéro mobiles	[€/min]	0,2223
Envoi SMS	[€/SMS]	0,0702
Envoi MMS	[€/MMS]	0,50
Zone Internationale 2		
Appels vers un numéro fixe	[€/min]	0,29
Appels vers un numéro mobiles	[€/min]	0,36
Envoi SMS	[€/SMS]	0,20
Envoi MMS	[€/MMS]	0,50
Zone Internationale 3		
Appels vers un numéro fixe	[€/min]	0,49
Appels vers un numéro mobiles	[€/min]	0,49
Envoi SMS	[€/SMS]	0,35
Envoi MMS	[€/MMS]	0,50
Zone Internationale 4		
Appels vers un numéro fixe	[€/min]	1,12
Appels vers un numéro mobiles	[€/min]	1,12
Envoi SMS	[€/SMS]	0,35
Envoi MMS	[€/MMS]	0,50
Zone Internationale 5		
Appels vers un numéro fixe	[€/min]	6
Appels vers un numéro mobiles	[€/min]	6
Envoi SMS	[€/SMS]	0,35
Envoi MMS	[€/MMS]	0,50
Option(s) appels internationales (à énumérer et décrire)		
Option(s) envoi SMS nationales vers internationales (à énumérer et décrire)		
n/a		
Option(s) envoi MMS nationales vers internationales (à énumérer et décrire)		
n/a		
Communications émises à l'étranger (Roaming)	[€/min]	

Zone x ² (Veuillez ajouter les zones définies)						
Vous êtes en zones roaming		Appels vers les zones internationales (€/min)				Appel reçu
	Zone 1	Zone 2*	Zone 3*	Zone 4*	Zone 5*	
Zone 1	0,2223	1,3267	1,7605	3,0251	5,3081	0,00
Zone 2*	1,3267	1,3267	1,7605	3,0251	5,3081	0,7059
Zone 3*	1,7605	1,7605	1,7605	3,0251	5,3081	0,9258
Zone 4*	3,0251	3,0251	3,0251	3,0251	5,3081	1,4730
Zone 5*	5,3081	5,3081	5,3081	5,3081	5,3081	2,5214
*Zones 2-5 sont facturés htva au client						
SMS et MMS envoyés depuis l'étranger [€/SMS ; €/MMS] (Veuillez ajouter les zones définies)						
Envoyer vers les zones		des SMS			des MMS	
Depuis la zone 1		0,0702			0.2543 + GPRS Traffic	
Depuis la zone 2		0,3459			0.2543 + GPRS Traffic	
Depuis la zone 3		0,6409			0.2543 + GPRS Traffic	
Depuis la zone 4		0,6409			0.2543 + GPRS Traffic	
Depuis la zone 5		0,6409			0.2543 + GPRS Traffic	
Option(s) SMS envoyés depuis l'étranger (à énumérer et décrire)						
Option(s) MMS envoyés depuis l'étranger s (à énumérer et décrire)						
Connexion data mobile depuis l'étranger (Veuillez ajouter les zones définies)						
- de la zone 1			[€/MB]	0.2340		
- de la zone 2				4.3791		
- de la zone 3				7.0332		
- de la zone 4				11.0585		
- de la zone 5				13.2261		
Option(s) connexion data mobile depuis l'étranger (à énumérer et décrire)						
Frais supplémentaires						
Duplicata du contrat			[€]	Gratuit		
Duplicata de la facture de base			[€]	Gratuit		
Duplicata de la facture détaillée			[€]	Gratuit, sur demande		
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]						
Option(s) (à énumérer et décrire)						

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