

Fiche signalétique offre groupée 1

Nom de l'entreprise notifiée	Eltrona Telecom	
Adresse	4-8, rue de l'Acierie, L-1112 Luxembourg	
Helpdesk [joignable de 8h à 18h, du Lundi au Vendredi]	numéro téléphone	499 466 - 888
	e-mail	<a href="mailto:contact@eltrona.lu">contact@eltrona.lu</a>
Service clientèle [joignable de 9h à 18h, du Lundi au Vendredi]	numéro téléphone	499 466 - 888
	e-mail	<a href="mailto:contact@eltrona.lu">contact@eltrona.lu</a>
Service technique [joignable de 8h à 19h, du Lundi au Vendredi]	numéro téléphone	499 466 - 888
	e-mail	<a href="mailto:contact@eltrona.lu">contact@eltrona.lu</a>
Service réclamation/médiation [joignable de 8h à 18h, du Lundi au Vendredi]	numéro téléphone	499 466 - 888
	e-mail	<a href="mailto:contact@eltrona.lu">contact@eltrona.lu</a>
	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	<a href="mailto:contact@eltrona.lu">contact@eltrona.lu</a>
Site web	www.eltrona.lu	

Dernière mise à jour le 08/2019, tarifs en vigueur à partir du 01/12/2014

Tous les prix sont à indiquer en € TVA comprise

Nom de l'offre	TRIO	
<b>Contrat</b>		
Lien vers les conditions contractuelles (particulières/générales)	<a href="http://eltronatelecom.lu/usefull_documents.htm">http://eltronatelecom.lu/usefull_documents.htm</a>	
Description du service	Offre groupée sur le réseau Eltrona comprenant un abonnement de télévision, un abonnement internet et un abonnement de téléphonie fixe	
Valable à partir du	05/2012	
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 heures
Frais d'initialisation de l'offre	[€]	Voir frais d'installation
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	
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 Telecom 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	[€]	
Option(s) (à énumérer et décrire)		
<b>Coûts de base</b>		
Abonnement mensuel (à énumérer et décrire)	[€]	TRIO 10: 46€ TRIO 60: 60€ TRIO 120: 70€

Fiche signalétique offre groupée 1

		TRIO 240: 91€
Frais d'installation	[€]	- Engagement 24 mois : 0€ - Engagement 12 mois : 60€
Frais d'ouverture de ligne	[€]	
Autre(s) frais (à énumérer et décrire)	[€]	Toutes fournitures/travaux supplémentaires sont facturés aux frais réels.
Facture par email (Réduction)	[€]	0€ (2.5€)
Facture en ligne (Webbilling)	[€]	Gratuit
Option(s) (à énumérer et décrire)		
<b>Haut débit/Ultra haut débit</b>		
Vitesse de téléchargement maximale (download)	Mbit/s ou kbit/s	TRIO 10: 10 Mbps TRIO 60: 60 Mbps TRIO 120: 120 Mbps TRIO 240: 240 Mbps
Vitesse de téléchargement garantie (download)		1 Mbps
Vitesse de chargement maximale (upload)		TRIO 10: 1 Mbps TRIO 60: 15 Mbps TRIO 120: 15 Mbps TRIO 240: 30 Mbps
Vitesse de chargement garantie (upload)		n/a
Volume mensuel gratuit	[GByte]	n/a
Coûts de volume supplémentaire par tranches de MByte	[€/MByte]	n/a
Coûts pour une adresse IP Statique	[€]	28.75€ /mois (activation service : 109.25€)
Coûts et type de l'équipement (décrire)	[€]	- Engagement 24 mois : modem wifi gratuit pour TRIO 60,120,240 (45€ pour TRIO 10) - Engagement 12 mois : modem wifi à 115€
Option(s) (à énumérer et décrire)		
<b>Téléphonie fixe</b>		
Service(s) intégré(s) dans l'offre (à énumérer et décrire)		Abonnement ligne téléphonique inclus
Option(s) communications fixes (à énumérer et décrire)		
<b>Téléphonie Mobile</b>		
Service(s) intégré(s) dans l'offre (à énumérer et décrire)		
Option(s) (à énumérer et décrire)		
<b>Service de télédistribution</b>		
Service(s) intégré(s) dans l'offre (à énumérer et décrire)		Imagin Start, HD, analogique et Ons Gemengen Détails voir fiche signalétique télédistribution
Option(s) (à énumérer et décrire)		Détails des options : voir fiche signalétique télédistribution
<b>Frais supplémentaires</b>		
Duplicata du contrat	[€]	gratuit
Duplicata de la facture	[€]	gratuit
<b>Intervention technique</b>		
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"> <li>- 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€</li> <li>- 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€</li> </ul>		
Frais de récupération des créances (à énumérer et décrire)	[€]	

## Fiche signalétique offre groupée 1

- 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]	Activation de la ligne obligatoire par technicien
Option(s) (à énumérer et décrire)	