

Nom de l'entreprise notifiée	Eltrona Telecom	
Adresse	4-8, rue de l'Aciérie, L-1112 Luxembourg	
Helpdesk [joignable de 8h à 19h, du Lundi au Vendredi et de 9h30 à 12h le samedi]	numéro téléphone	499 466 - 888
	e-mail	contact@eltrona.lu
Service clientèle [joignable de 9h à 18h30, du Lundi au Vendredi et de 9h30 à 12h le samedi]	numéro téléphone	499 466 - 1
	e-mail	contact@eltrona.lu
Service technique [joignable de 8h à 19h, du Lundi au Vendredi]	numéro téléphone	499 466 - 1
	e-mail	contact@eltrona.lu
Service réclamation/médiation [joignable de 8h à 17h, du Lundi au Vendredi]	numéro téléphone	499 466 - 1
	e-mail	contact@eltrona.lu
	adresse	4-8, rue de l'Aciérie, L-1112 Luxembourg
Service facturation [joignable de 8h à 17h, du Lundi au Vendredi]	numéro téléphone	499 466 - 1
	e-mail	contact@eltrona.lu
Site web	www.eltrona.lu	

Dernière mise à jour le 08/2019, tarifs en vigueur à partir du 05/2012

Tous les prix sont à indiquer en € TVA comprise

Nom de l'offre	DUO	
Contrat		
Lien vers les conditions contractuelles (particulières/générales)	http://eltronatelecom.lu/usefull_documents.htm	
Description du service	Offre groupée sur le réseau Eltrona comprenant un abonnement de télévision 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 : LOL 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)		
Coûts de base		
Abonnement mensuel (à énumérer et décrire)	[€]	DUO: 21€
Frais d'installation	[€]	- Engagement 24 mois : 0€ - Engagement 12 mois : 60€
Frais d'ouverture de ligne	[€]	
Autre(s) frais (à énumérer et décrire)	[€]	- Engagement 24 mois : modem

		gratuit (indispensable pour le service téléphonie par le câble TV) - Engagement 12 mois : modem à 75€ (indispensable pour le service téléphonie par le câble TV) - 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)		
Haut débit/Ultra haut débit		
Vitesse de téléchargement maximale (download)	Mbit/s ou kbit/s	-
Vitesse de téléchargement garantie (download)		-
Vitesse de chargement maximale (upload)		-
Vitesse de chargement garantie (upload)		-
Volume mensuel gratuit	[GByte]	-
Coûts de volume supplémentaire par tranches de MByte	[€/MByte]	-
Coûts pour une adresse IP Statique	[€]	-
Coûts et type de l'équipement (décrire)	[€]	-
Option(s) (à énumérer et décrire)		
Téléphonie fixe		
Service(s) intégré(s) dans l'offre (à énumérer et décrire)	Abonnement ligne téléphonique inclus	
Option(s) communications fixes (à énumérer et décrire)		
Téléphonie Mobile		
Service(s) intégré(s) dans l'offre (à énumérer et décrire)		
Option(s) (à énumérer et décrire)		
Service de télédistribution		
Service(s) intégré(s) dans l'offre (à énumérer et décrire)	Imagin Start, HD, analogique et On's Gemengen Détails voir fiche signalétique télédistribution	
Option(s) (à énumérer et décrire)	Détails des options : voir fiche signalétique télédistribution	
Frais supplémentaires		
Duplicata du contrat	[€]	gratuit
Duplicata de la facture	[€]	gratuit
Intervention technique		
Coûts horaires	[€/h]	92 €/h
Facturation par heures, demi-heures, 15min,...	[min]	15 min
Frais de déplacement	[€]/km	-
Procédure de « relance » (à énumérer et décrire)	[€]	
- 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]	Activation de la ligne obligatoire par technicien	
Option(s) (à énumérer et décrire)		